

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ
DE LA GESTIÓ DEL SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA (SIS) MUNICIPAL
EIXAMPLE PER A FAMÍLIES, INFANTS I ADOLESCENTS**

Tramitació: Ordinària
Procediment: Obert

Número d'expedient	015-P2600035
Descripció	Contracte per a la gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) Municipal Eixample per a famílies, infants i adolescents.
CPV	85320000-8

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ	4
CLÀUSULA 2. CONTEXTUALITZACIÓ.....	7
2.1. Principis.....	7
2.2. Marc normatiu.....	9
CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE	10
CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE, CARACTERÍSTIQUES I ABAST	11
CLÀUSULA 5. OBJECTIUS DEL SERVEI.....	12
CLÀUSULA 6. PERSONES DESTINATÀRIES	14
CLÀUSULA 7. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	15
7.1. ESPAI FAMILIAR DE CRIANÇA SOCIOEDUCATIU (EFCMS).....	15
7.1.1. Descripció i objectius	15
7.1.2. Organització, programes i activitats.....	16
7.1.3. Metodologia	17
7.1.4. Espai de cures.....	19
7.1.5. Suport i atenció psicològica	22
7.1.6. Criteris d'accés i sortida	23
7.1.7. Espais complementaris	24
7.2. INTERVENCIÓ AMB FAMÍLIES.....	26
7.2.1. Descripció i objectius	26
7.2.2. Organització i programes d'intervenció	27
7.2.3. Metodologia d'intervenció	28
7.2.4. Criteris d'accés i sortida	30
7.3. TREBALL EN XARXA I COMUNITARI.....	31
7.4. ESTRATÈGIES DE DIFUSIÓ	31
7.5. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ	32
CLÀUSULA 8. RECURSOS DEL SERVEI	32
8.1. UBICACIÓ.....	32
8.2. RECURSOS HUMANS.....	33
8.3. ESPAIS DE TREBALL	40
8.4. SUPERVISIÓ PROFESSIONAL	41
8.5. PLA DE FORMACIÓ PELS PROFESSIONALS	41
8.6. RECURSOS MATERIALS	42
CLÀUSULA 9. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES.....	44
9.1. RÈGIM JURÍDIC	44
9.2. DRETS PERSONES USUÀRIES	44
9.3. DEURES PERSONES USUÀRIES.....	45
9.4. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTSL	45
CLÀUSULA 10. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS	46
CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS CONTRACTUALS	46

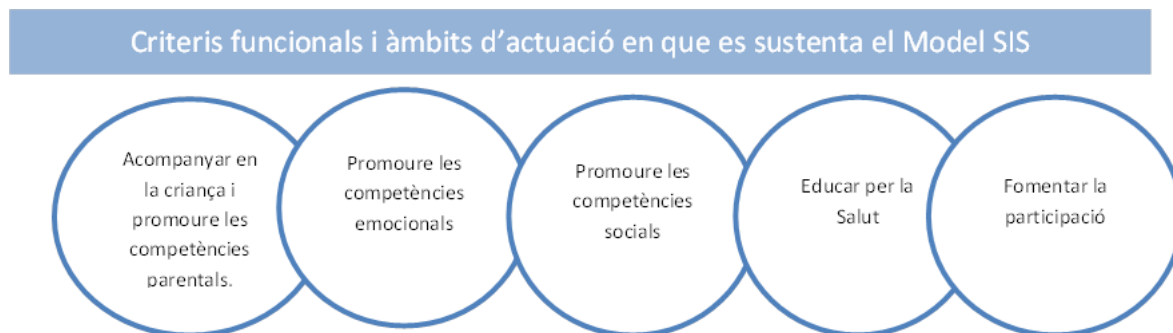
CLÀSULA 12. MECANISMES DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ	54
CLÀUSULA 13. SEGURETAT I SISTEMES D'INFORMACIÓ	56
CLÀUSULA 14. COMUNICACIÓ I DRETS D'IMATGE	67
CLÀUSULA 15. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....	68
ANNEX 1- ANUNCI BOP PREUS PÚBLICS.....	69

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ

A l'any 2016, la Generalitat de Catalunya inicia el treball per desenvolupar un nou model de **serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (a partir d'ara SIS)**, modificant l'anterior model on els centres oberts eren els únics serveis d'atenció social i educativa no residencial per a infants i adolescents de 3 a 18 anys en situació de risc, definits pel Decret 142/2010 d'11 d'octubre pel qual s'aprova la Cartera de serveis Socials 2010-2011.

Aquest nou model redefineix i diversifica les diferents necessitats d'atenció generant 5 noves tipologies de servei, segons el col·lectiu objecte d'atenció:

- 1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.**
2. Servei d'atenció diürna, assimilable a l'antic centre obert.
- 3. Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.**
4. Servei d'acompanyament socioeducatiu per adolescents en situació de risc.
5. Servei d'intervenció socioeducatiu itinerant (aquest no aplica a la Ciutat de Barcelona degut a que està pensat per territoris de baixa densitat demogràfica i gran amplitud territorial).



Els criteris que sustenten el model SIS són:

- Acompanyar la criança i promoure competències parentals en funció de les necessitats singulars de cada infant i la seva família. Intervenir per detectar, reduir i prevenir les situacions de risc i desprotecció, així com per oferir assessorament per reduir l'estrès, afavorir l'interès pel moment evolutiu de l'infant i enfortir la confiança en la presa de decisions.
- Promoure les competències emocionals. El suport en el reconeixement de emocions pròpies i de l'infant, i en el reforç del vincle afectiu entre ells.

- Promoure les competències socials de comunicació i relació, per ampliar la xarxa amb d'altres famílies i serveis de l'entorn.
- Educar en hàbits d'higiene i salut adients.
- Fomentar la participació a partir d'activitats amb altres entitats, serveis i agents de la comunitat, i reforçar relacions familiar de l'entorn.

La Línia 1, Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc, es caracteritza segons el model de la Generalitat per:

- Ser un servei d'intervenció socioeducativa per progenitors, tutors o guardadors amb infants de 0-3 anys en situació de risc que mitjançant l'activitat de suport i de formació, vetlla per un adequat desenvolupament integral i benestar dels infants i per la permanència amb la seva família. Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa.
- Proporcionar suport a la criança i educació dels infants de 0-3 anys, mitjançant l'oferiment d'espais individuals i/o grupals per treballar mitjançant la intervenció dels professionals en la millora de la cobertura de les necessitats dels infants en situació de risc.

La Línia 3, Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc, es caracteritza segons el model de la Generalitat, per capacitar-les en l'afrontament i la remissió de la situació de risc que incideixen o poden incidir en el desenvolupament del seu fill/a. S'entén, per norma general, que la situació de risc de l'infant no és intrínseca, i deriva, principalment, d'una mancança, insuficiència o inadequació de la funció de criança de la família. L'enfocament del servei en el marc del nou model ha de perseguir:

- La capacitació en competències parentals, necessàries per a la cura, l'educació i el desenvolupament personal, social i afectiu dels seus fills i filles.
- El reforç de les seves xarxes de suport social i familiar per mantenir la seva vinculació amb l'entorn sociofamiliar.
- El tractament familiar adreçat a la família i als seus membres orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intrageneracionals i sociofamiliars, i, en general, a la restauració de les disfuncionalitats familiars que han motivat la derivació de l'infant al servei.

Pel que fa a la ciutat de Barcelona, el **Pla d'infància 2021-2030**, marc de planificació i transversalitat de les principals polítiques que afecten la infància i l'adolescència a la ciutat de Barcelona, recull un ventall integral de polítiques públiques adreçades a reforçar el

protagonisme de la ciutadania de 0 a 17 anys a la ciutat. La mirada universal del Pla d'Infància s'estructura:

- Entorn a 3 eixos transversals: la pobresa infantil per trencar amb el cicle reproducció inter-generacional, en segon terme les desigualtats socials per raó de gènere, la discapacitat i l'origen, per últim, la mirada territorial.
- Sobre la base de set drets fonamentals: el dret a unes condicions materials i econòmiques adequades; el dret a l'educació, el lleure, la cultura, el joc i el descans; el dret a la salut integral i els serveis sanitaris; el dret a la família i les seves responsabilitats i la protecció social de la infància; el dret a la protecció contra les discriminacions i les violències; el dret a la participació, l'escolta i a rebre una informació adequada, i l'interès superior de l'infant.

El precitat Pla d'Infància formula 23 reptes de millora entorn aquests drets fonamentals, amb objectius clau com:

- Reforçar espais de confiança, xarxes comunitàries i de suport entre famílies en l'àmbit de les cures, afavorint el temps de qualitat per gaudir amb la família i els vincles comunitaris (repte 13)
- Millorar l'atenció de la infància en situació de risc i desprotecció, reconeixent i ampliant els serveis no residencials de la infància i adolescència en risc com a serveis essencials (repte 16).

Durant els darrers anys l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant, l'IMSS), mitjançant la Direcció d'Atenció Social a la Infància i Sara, està treballant per a generar un **model propi** de Serveis d'intervenció socioeducativa (SIS) de la ciutat de Barcelona que vagi més enllà del marcat per la Generalitat de Catalunya i que permeti donar resposta a les necessitats de la població de la ciutat. En aquest sentit, des de l'IMSS s'està potenciant els serveis que complementin als serveis socials bàsics i especialitzats, i que tinguin una mirada de servei integral i integrat.

Des de la perspectiva d'equitat territorial i redistribució de serveis a la ciutat es valora convenient implementar un servei integral al districte de l'Eixample, que contempli:

- **La Línia 1, Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 6 anys.**
- **La Línia 3, Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.**

L'aposta per un servei integral ha de permetre poder donar resposta a les necessitats de les famílies amb infants des d'una mirada àmplia que permeti:

- Fer promoció de la criança i la parentalitat positiva en la primera infància.
- Intervenir i acompanyar a les famílies des d'una mirada socioeducativa i psicoterapèutica.
- Fomentar la interrelació entre les famílies i relació amb l'entorn proper.

CLÀUSULA 2. CONTEXTUALITZACIÓ

2.1. Principis

Els principis en el que es basa el servei són els valors propis d'una societat democràtica:

- **Inclusió.** El servei treballa per a la inclusió social acollint tot tipus de diversitat familiar. Posa especial èmfasi en l'atenció específica de famílies en risc social, reservant places per aquelles famílies adreçades pels serveis bàsics d'atenció social i els serveis especialitzats.
- **Respecte.** Es té en compte el respecte a les diferències educatives i models de criança, així com les diversitats culturals i socials.
- **Autonomia i participació.** Es fonamentarà i potenciarà l'autonomia i participació dels adults i infants, la presa de decisions i capacitació de funcions parentals.
- **Responsabilitat.** Es potenciarà la presa de decisions i el compromís amb el propi pla d'atenció individual, així com la transparència d'informació entre família i professionals del servei.

Altres principis que s'hauran de tenir en compte són:

- **L'interès superior de l'infant,** té com a objecte garantir el ple gaudi de tots els drets reconeguts per la Convenció dels drets de l'infant i del seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral, psicològic i social. Aquest interès ha de ser la consideració primordial i és obligació de tots (progenitors, professionals i administracions) per preservar els seus drets.
- **La família com a unitat bàsica de creixement i desenvolupament dels infants:** La família i els seus membres han de ser els protagonistes del seu procés de canvi, apoderant-los per tal que puguin resoldre i satisfer les seves necessitats a partir dels recursos que tenen, i mitjançant la **participació activa**.

- **Atenció centrada en la persona:** mitjançant l'atenció **integral i personalitzada, flexible**, possibilitant **diferents tipus d'intervencions i intensitats segons les necessitats**.
- **Construcció de la demanda amb la família**, és bàsica pel desenvolupament de qualsevol procés tant socioeducatiu com psicoterapèutic. L'objectiu és generar una aliança que permeti identificar i reconèixer el problema des de la consciència, responsabilitat i la possibilitat de canvi.
- Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) com un recurs necessari i imprescindible per a la **prevenció (primària i secundària) i la intervenció en situacions d'infància en risc. Un servei més de la xarxa de serveis socials**, que complementa i dona continuïtat a la intervenció dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (a partir d'ara SBAS) i serveis especialitzats.
- Incorporació del **treball interdisciplinari i coordinat**, cal l'articulació permanent dels diferents agents implicats (tant en el sí de l'equip del SIS com amb els diferents professionals de la xarxa) a l'hora de valorar, planificar i dissenyar processos d'intervenció.
- **Intervenció socioeducativa** com el conjunt de totes aquelles accions i/o actuacions planificades que es produeixen amb la intenció de prevenir, modificar, compensar o canviar les situacions que provoquen vulnerabilitat o risc des de la mirada socioeducativa. Els elements clau a tenir en compte són:
 - **Intencionalitat** i existència d'objectius. Per tant, necessàriament ha d'incorporar el disseny d'un pla de treball amb la família, amb uns indicadors d'avaluació del procés i dels resultats. Aquest pla ha de ser necessàriament flexible, realista i dinàmic per tal d'adaptar-se en tot moment a les característiques i condicions de les persones.
 - La construcció d'una **relació** d'aprenentatge i **acompanyament** entre el/la professional i les persones ateses. L'establiment d'aquest **vincl**e educatiu per esdevenir facilitador/a de processos d'aprenentatge que impliquen l'adquisició de competències i habilitats. Des de la proximitat del/de la professional en l'entorn quotidià i més immediat de l'infant i família.
 - El/la professional ha d'acompanyar a l'altre en el reconeixement de les seves **capacitats i potencialitats**, incorporant les seves **demandes** i identificant les seves **necessitats**.
 - Fomentant la **vinculació** amb la comunitat, facilitant la participació de les persones i grups en els diferents serveis, entitats i recursos del territori.

- **Intervenció psicoterapèutica:** El servei planteja una atenció adreçada a famílies, infants i adolescents que garanteixi una intervenció reparadora a nivell psicoterapèutic, que promogui la recuperació de les competències parentals, l'alleugeriment del patiment emocional, la promoció del bon tracte i la millora de les relacions interpersonals dins el nucli familiar. Parteix dels següents models teòrics, entre d'altres:
 - Model sistèmic.
 - Model ecològic del desenvolupament.
 - Teoria del vincle afectiu.
 - Necessitats infantils i competències parentals.
 - El model de criança positiva.
- **Intervenció acotada en el temps.** La durada i participació en els recursos ha d'estar limitada als objectius que es marquin en cadascun dels serveis, sense perjudici que aquests puguin ser revisables.

2.2. Marc Normatiu

El servei objecte del contracte s'emmarca dins el següent context normatiu:

- **La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials**, que configura un sistema de serveis socials que s'articula a partir de la Cartera de Serveis Socials que determina la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, integrada pel conjunt de serveis i centres de serveis socials de Catalunya acreditats per la Generalitat per gestionar les prestacions del Sistema.
- **La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència** que reconeix el dret de totes les persones menors d'edat a rebre l'atenció integral necessària per al desenvolupament de llur personalitat i llur benestar en el context familiar i social.
- **Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència front a la violència.**
- **Recomanacions del Consell d'Europa als Estats membres de la UE per a l'exercici positiu de la parentalitat (2006).**

- **Pla d'Infància 2023-2030**, que recull un ventall de polítiques públiques adreçades a reforçar el protagonisme de la ciutadania de 0 a 17 anys a la ciutat i que s'estructura en base a set drets fonamentals: el dret a unes condicions materials i econòmiques adequades, el dret a l'educació, el lleure, la cultura i el joc i el descans; el dret a la salut integral i els serveis sanitaris; el dret a la família i les seves responsabilitats i la protecció de la infància; el dret a la protecció contra les discriminacions i les violències; el dret a la participació, l'escolta i a rebre una informació adequada i l'interès superior dels infants.
- **Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic**, norma bàsica que regula com les administracions públiques espanyoles han de contractar obres, serveis i subministraments.

Igualment, el contracte quedarà subjecte a qualsevol modificació legal que es produeixi des dels estaments amb competència legislativa i que resulti d'aplicació en la seva vigència.

CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la Gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) municipal Eixample per a infants i adolescents de 0 a 16 anys i les seves famílies, amb mesures de contractació pública sostenible. El SIS Eixample contempla l'Espai familiar de Criança Municipal Socioeducatiu i la Intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.

CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ, CARACTERÍSTIQUES I ABAST

El SIS Eixample és un **equipament integral**, en el que en una sola ubicació, les famílies, infants i adolescents poden rebre atenció en diversos àmbits per promoure la millora de les seves capacitats parentals i personals.

El SIS Eixample contempla:

- **Suport a les famílies amb infants de 0 a 6 anys, mitjançant l'Espai Familiar de Criança Municipal Socioeducatiu (en endavant, EFCMS).**

S'adreça a famílies universals i es reserven un 33% de places per a famílies amb infants en situació de risc de desprotecció derivades de serveis socials bàsics i especialitzats. Ofereix acompanyament professional en un espai de trobada i joc grupal entre famílies i infants, per acompanyar la criança, generar vincles i crear comunitat. Per les famílies derivades, s'intensifica la intervenció amb espais d'atenció individualitzats i plans de treball, que incorporen (en cas que escaigui) l'acompanyament a les cures i suport psicològic.

- **Intervenció amb famílies amb infants i adolescents de 0 a 16 anys en situació de risc.** Ofereix atenció aquelles famílies amb infants i adolescents en un situació de risc, mitjançant dos programes:
 - Intervenció socioeducativa.
 - Intervenció psicoterapèutica.

El SIS Eixample **estarà obert durant tot l'any, excepte caps de setmana, festius i mes d'agost.** L'horari obligatori del servei serà de **dilluns a divendres de 9:30 a 18:30 hores.**

Anualment, s'estableixen 9 dies de gestió interna, en què no s'atendrà a famílies ni infants, per poder realitzar un treball de planificació i avaluació del servei.

L'adjudicatària haurà de presentar a l'inici de contracte la proposta d'horaris del SIS Eixample tenint en compte el pla d'activitats que desenvolupi. Aquest haurà de ser validat pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies de l'IMSS.

Per a la prestació del SIS Eixample estan establerts **preus públics de l'EFCMS** que són revisats i aprovats anualment (Annex1). L'adjudicatària serà l'encarregada de la gestió del cobrament a les famílies i l'abonament mensual a l'IMSS, tal i com s'estableix a la Clàusula 11.1 del PPTP. Pel que fa a la Intervenció amb famílies, infants i adolescents en situació de risc de desprotecció (valorat per SBAS i serveis especialitzats), està exempt de pagament.

En quant a la **ubicació, l'adjudicatària haurà de proporcionar el local** necessari, donat que l'IMSS no disposa d'espais propis en el Districte de l'Eixample. El local haurà d'estar ubicat en el districte de l'Eixample (característica essencial), d'acord amb els requeriments previstos a la clàusula 8.1. d'aquest PPTP.

L'adjudicatària haurà d'assumir amb el preu de licitació el local, els subministres i el material necessari per a poder portar a terme el servei.

CLÀUSULA 5. OBJECTIUS DEL SERVEI

El SIS Eixample esdevé un servei on els infants, adolescents i les seves famílies poden ser atesos en funció de la seva franja d'edat i les seves necessitats. Cadascuna de les línies d'intervenció té un àmbit específic, però estan relacionades i complementàries entre elles. Comparteixen objectius, metodologia i aspectes d'organització que contribueixen des de diferents perspectives en aquesta visió integral del servei i promouen una mirada única i compartida com a SIS. Compta amb un marc metodològic centrat en els principis de la intervenció socioeducativa i psicoterapèutica que inclou:

- La intencionalitat en les intervencions socioeducatives: elaboració dels plans de treball socioeducatiu.
- La intencionalitat en la intervenció psicoterapèutica: elaboració del pla de treball psicoterapèutic.
- La creació del vincle educatiu o terapèutic.
- L'acompanyament socioeducatiu.
- El reconeixement de les capacitats i potencialitats dels infants i de les famílies.
- La participació activa de l'infant i la família com a centre de la intervenció.
- La intervenció socioeducativa vinculada al context: necessitat de treballar amb la família i la comunitat.

Pel que fa a l'organització del servei, hi ha una única figura de coordinació i un equip de professionals interdisciplinari amb funcions distribuïdes entre les diferents línies d'intervenció, i un mateix espai físic.

L'objectiu general del servei és treballar per promoure i potenciar les capacitats de les famílies per tal d'exercir les funcions de criança i recuperar el benestar emocional dels membres. Tot això, per reduir les situacions de risc de desprotecció en els seus infants, mitjançant el suport interdisciplinari en els àmbits socioeducatiu, psicoterapèutic i comunitari, constituint així, un espai de referència per a les famílies del districte.

La intervenció es centra en els següents **objectius específics** distribuïts per àrees:

- **Àrea de detecció i prevenció del risc:**
 - Detectar, prevenir i incidir en situacions de risc mitjançant un acompanyament des de la pràctica quotidiana.
 - Coordinar i treballar en equip interdisciplinari els plans de treball mitjançant la revisió periòdica dels objectius, els acords presos i avaluació contínua.

- **Àrea de suport a famílies:**
 - Acompanyar i orientar les famílies en els **processos socioeducatius** que afecten als seus infants.
 - Promoure la **parentalitat positiva** per a què la família millori les capacitats parentals i es vagi apoderant per assolir la màxima autonomia.
 - Recuperar **les capacitats i habilitats parentals**.
 - Restaurar les disfuncionalitats familiars de famílies en situació de risc.
 - Acompanyar el procés psico-socioeducatiu de la família i els seus membres, orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intra generacionals i sociofamiliars.
 - Treballar des **d'un model centrat en la persona** mitjançant el **vinde**.
 - Potenciar la intervenció integral, on la família va dissenyant el seu propi itinerari i l'equip professional va acompanyant.
- **Àrea de promoció de la salut:**
 - Fomentar en els infants i les seves famílies hàbits de vida saludables (alimentaris, d'higiene, cura).
 - Acompanyar i orientar les famílies en els hàbits, des de la pràctica quotidiana.
 - Complementar l'alimentació dels infants i famílies mitjançant àpats saludables.
- **Àrea de suport emocional:**
 - Fomentar el benestar emocional de les famílies, respecte les seves pròpies emocions i les dels infants.
 - Millorar el benestar emocional de l'infant i llurs famílies, des de la reparació del dany psicològic produït per situacions de vulnerabilitat i risc.
 - Promocionar la resiliència i el desenvolupament òptim de la personalitat.
 - Intervenció en la cura i l'autocontrol emocional.
 - Potenciar les competències de cada infant en relació als àmbits físic/biològic (alimentació, salut i higiene), cognitiu, emocional i social.
 - Proporcionar suport formatiu i terapèutic a aquelles famílies que presentin alguna dificultat en l'educació i criança dels seus infants.
- **Àrea de participació i socialització:**
 - Fomentar la participació de les famílies en els seus plans de treball i en el servei.
 - Incentivar la mirada comunitària i participació de les famílies als diferents serveis i espais del territori.

- Afavorir el coneixement i vinculació de les famílies als serveis, equipament i espais públics del territori.
- Reforçar les xarxes familiars de suport social i familiar que permetin mantenir la seva vinculació en l'entorn sociofamiliar.
- Millorar les xarxes socials de la família, que permetin formar part de les dinàmiques pròpies dels sistemes socials del territori i la comunitat.

CLÀUSULA 6. PERSONES DESTINATÀRIES

El SIS Eixample s'adreça a famílies, infants i adolescents del districte de l'Eixample. Mitjançant:

- **Espai familiar de criança municipal socioeducatiu (EFCMS).** Aquest servei va dirigit a infants de 0-6 anys i llurs famílies o adults de referència. Les famílies poden accedir per iniciativa pròpia (universals), o orientades per altres serveis (serveis de salut). I es reserva un 33% de les places per a famílies derivades per serveis socials bàsics (SBAS) i serveis especialitzats en situació de risc.
- **Intervenció amb famílies.** S'adreça a famílies, infants i adolescents (0 a 16 anys) que requereixin d'una atenció intensiva i integral. La totalitat de les places són per a famílies en situació de risc de desprotecció (segons *l'Eina de cribratge de situacions de risc i desemparament*) derivades per SBAS o serveis especialitzats. Es dona preferència a les famílies i infants atesos a l'EFCMS.

De manera transversal, el servei incorpora la **perspectiva de gènere**, tradicionalment els espais destinats a la cura i acompanyament dels infants han estat principalment ocupats per dones, el servei ha d'acompanyar i promoure que els homes estiguin presents en tot allò que fa referència a la criança, competències i habilitats parentals.

El servei haurà de ser **respectuós i sensible a la diversitat cultural**, promovent la convivència, l'accessibilitat lingüística i l'adaptació de les intervencions a les realitats diverses de les famílies. Així mateix, es garantirà la **inclusió** de totes les persones usuàries, eliminant barreres i assegurant un servei no discriminatori i adequat a les necessitats específiques de cada família. Inclou la **mirada comunitària**, mitjançant la interrelació amb l'entorn proper, apropant-se als recursos i generant sinèrgies entre famílies, SIS i territori.

CLÀUSULA 7. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

7.1. ESPAI FAMILIAR DE CRIANÇA MUNICIPAL SOCIOEDUCATIU (EFCMS)

7.1.1. Descripció i objectius

El servei ofereix **una atenció grupal i un acompanyament socioeducatiu individualitzat** mitjançant diferents propostes per afavorir el desenvolupament integral dels infants i la millora de les capacitats parentals dels adults de referència, potenciant un espai de trobada entre infants i adults, evitant l'aïllament en aquesta etapa de criança.

Cada infant ve acompanyat d'un adult de referència i participen en les diferents sessions setmanals periòdiques de joc i relació. Els grups són estables, per tal de crear cohesió i vincle entre les famílies. Tot i l'inici dels grups al setembre, al llarg de tot l'any si hi ha places disponibles les famílies es poden inscriure.

L'EFCMS està adreçat a infants i famílies amb un enfocament universal, però a la vegada garanteix l'atenció a famílies amb infants en situació de risc. Es reserven un 33% de places (en cadascun dels grups) per a famílies en situació de risc derivades per SBAS i serveis especialitzats.

Per tant, ofereix un **espai grupal socioeducatiu adreçat a la totalitat d'infants i famílies del servei** que integra:

- Un **espai de joc i psicomotricitat** on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i elles, i també amb les persones adultes. L'infant és el protagonista del seu propi aprenentatge.
- Un espai de cura, criança i educació basat en la **parentalitat positiva** (maternitat, lactància, parentalitat i coparentalitat).
- Un **espai de vincle amb l'infant** on es proporciona un escenari privilegiat per treballar el vincle i el procés d'autonomia dels infants.
- Un espai d'**acompanyament professional** interdisciplinari.
- Un espai de treball de **l'educació emocional dels infants i també dels adults**. L'equip educatiu facilita a les famílies a identificar i entendre les necessitats emocionals i cognitives dels nadons i dels infants i a la vegada, els professionals acompanyen els adults en l'expressió de dubtes, angoixes, neguits i un ventall ampli d'emocions que implica la criança i l'educació en sentit ampli.

I ofereix per a les famílies derivades en situació de risc de desprotecció un **acompanyament individualitzat i familiar** complementari que inclou: acollida, seguiment periòdic, avaluació continuada i coordinacions amb els referents professionals de la xarxa i territori.

7.1.2. Organització. Programes i activitats de l'EFCMS

Espai Nadons

Espai socioeducatiu adreçat a famílies i infants des del naixement fins a que es desplacen (gategen). És un espai que promou la criança compartida entre famílies amb nadons, amb suport professional. A nivell metodològic l'atenció és grupal i es complementa amb l'atenció individualitzada mitjançant plans de treball per a famílies derivades de SBAS i serveis especialitzats.

S'ofereixen **2 grups d'espai nadó, amb una capacitat de 12 diades** (infant i adult) per grup. Cada grup assisteix 2 sessions setmanals de 2 hores de durada.

L'adjudicatària, tenint en compte la demanda de famílies, proposarà si es desenvolupen els grups en horari de matí o de tarda, de dilluns a divendres. El calendari d'atenció directa és de mitjans de setembre a finals de juliol. El servei no prestarà atenció directa les dues setmanes de vacances de Nadal i una de Setmana Santa, festius, ni mes d'agost.

Espai Familiar

Espai socioeducatiu adreçat a famílies i infants que es desplacen fins que iniciïn I3.

En aquest espai es promou l'experimentació, el joc lliure, la descoberta i l'autonomia, la creativitat, la comunicació, l'expressió verbal i la socialització dels infants, la convivència entre les famílies, les activitats socioeducatives adaptades a aquesta franja d'edat i la vinculació de les famílies amb el seu entorn.

S'ofereixen **2 grups d'espai familiar amb una capacitat de 15 diades** (infant i adult) cadascun. Cada grup assisteix 2 sessions setmanals de 2 hores de durada. L'adjudicatària, tenint en compte la demanda de famílies, decidirà si es desenvolupen els grups en horari de matí o de tarda de dilluns a divendres. El calendari d'atenció directa és de mitjans de setembre a finals de juliol. El servei no prestarà atenció directa les dues setmanes de vacances de Nadal i una de setmana Santa, festius, ni mes d'agost.

Tenint en compte la demanda de les famílies i l'evolució de les necessitats del territori, el servei podrà adaptar la seva organització interna. Aquesta adaptació podrà incloure la creació d'un grup en horari de tarda adreçat a **infants de 3 a 4 anys i a les seves famílies** (infants que cursin I3). Això comportaria, la substitució per un dels grups d'Espai Nadons i/o d'Espai Familiar, amb l'objectiu de garantir una resposta equilibrada, ajustada i coherent amb la demanda real de les famílies i territori. Aquesta decisió serà prèviament validada pel Departament d'Atenció social a la infància i famílies de l'IMSS.

7.1.3. Metodologia

Es diferencien segons sigui una atenció grupal o individualitzada/familiar:

Metodologia atenció grupal (adreçat a la totalitat de famílies de l'EFCMS):

- **1. Acollida** de les famílies i infants. Està configurat com una estona d'entrada relaxada, progressiva i respectant els ritmes i necessitats per cada infant i la seva família. Un/a professional acull a la família, és important donar un espai perquè infant i família es vagin situant.
- **2. Espais de joc lliure o espais de lliure circulació.** Aquest moment es porta a terme mentre les famílies van arribant al servei. S'ofereixen diferents ambients i propostes de joc i d'experimentació de forma simultània. L'infant pot triar, guiat pels seus interessos aquells que li desperten major interès. Les famílies i adults acompanyen, proposen, però respectant la descoberta del propi infant. Els espais lliures amb diferents ambients d'exploració i investigació, sensorial i psicomotriu, de joc simbòlic, de biblioteca, joc heurístic, cuina, entre d'altres, fomenten un desenvolupament integral positiu de l'infant.
També suposa un espai durant el que els/les professionals van observant les dinàmiques de relació entre els infants i les seves famílies, les pautes de criança i d'altres aspectes de la diada, per després intervenir donant orientacions en relació a la mateixa si es valora necessari.
L'acollida i l'espai de joc lliure o espai de lliure circulació funcionen de forma simultània i tenen una durada aproximada de 45 minuts.
- Rotllana. Es reuneix tot el grup i el/les professionals donen la benvinguda al grup amb una durada de 15 minuts aproximadament.
- **3. Espai paral·lel de l'activitat programada per a infants i de conversa en família (tertúlies):**
 - Diàriament, l'equip educatiu presenta l'activitat del dia als infants i a les seves famílies, adaptada als edats dels infants i interessos familiars. Cada dia es planteja una activitat diferent amb l'objectiu de facilitar diversos recursos a les famílies per a que aquestes després puguin realitzar-les fora del servei en el temps lliure amb els seus infants. Les propostes d'activitats sorgiran dels/ les professionals o d'activitats que prèviament han suggerit les famílies.

Les activitats estan dins d'un ampli ventall: exploració i investigació, psicomotricitat, sensorials, pintura i plàstiques, cuina, biblioteca, joc simbòlic, joc heurístic, treball de les emocions, entre d'altres.

- **Conversa en família/tertúlia:** es convida a les famílies a una infusió, té, cafè i s'aborden temes que els hi preocupen en relació a l'atenció i educació dels seus nadons i infants. El tema pot ser lliure o a demanda de les famílies.

Durant aquesta estona s'ofereix als infants/nadons diferents materials, jocs perquè lliurement puguin triar amb què volen jugar i experimentar. La durada de l'activitat programada per infants i de conversa en família és aproximadament d'una hora.

- **4. Tancament de l'activitat i comiat.** Es convida als infants i les famílies a anar finalitzant les activitats i es destina una estona a tornar a la calma, relaxar-se i anar fent una valoració de l'activitat grupal i acomiadar-se.

Metodologia atenció individual/familiar (adreçat únicament a famílies derivades en situació de risc):

Per a les famílies derivades pels SBAS o serveis especialitzats, a més de l'atenció grupal, s'ofereix **acompanyament individual/familiar mitjançant Pla de treball** de l'adult referent i l'infant.

El referent d'aquesta intervenció és l'educador/a social, i el Pla de treball inclou:

- **Rebuda de la derivació** del professional referent de SBAS o servei especialitzat, i **coordinació** de l'educador/a de l'EFCMS amb el/la professional derivador. Segons la situació familiar, caldrà treballar l'acompanyament i vinculació fins i tot prèviament a l'entrada al servei.
S'inclou aquelles situacions que, tot i no ser derivades inicialment, des del servei es detecta que caldria ser derivada, vinculada o posada en coneixement dels SBAS.
- **Acollida** en una entrevista individual amb la família: amb l'objectiu de conèixer les demandes i expectatives de la família, la identificació de potencialitats/dificultats, explicar el funcionament del servei i resoldre dubtes.
- **Pla de Treball:** inici del pla d'acompanyament (definició d'objectius, àmbits a acompanyar, entre d'altres) amb la implicació de la família, professional derivador i professional del EFCM.

- **Seguiment Pla de Treball:** espais de seguiment periòdic de la família i professional d'educació social de l'EFCMS, realitzades fora de les sessions grupals. Té la finalitat d'acompanyar, redefinir els objectius, interessos i necessitats de les famílies, amb una avaluació contínua. En el cas que la família participi d'espais de cura i psicològic s'incorpora el seguiment d'aquests espais. Es defineix una periodicitat mínima bimensual, tot i que la freqüència s'adaptarà a les necessitats específiques.
- **Coordinacions periòdiques** amb professionals derivadors i altres agents de la xarxa i territori sempre que sigui necessari. S'estableix una periodicitat mínima trimestral.
- **Tancament del Pla de Treball:** cal contemplar un espai de tancament i desvinculació de la família al servei, i retorn al servei derivador. Tant la família com professional fan una valoració del seu pas pel servei identificant l'evolució i objectius assolits, agraint la participació, i assenyalant algunes dificultats o temes que han quedat pendents d'abordar, així com acompanyar a la vinculació a d'altres serveis.

Segons els objectius definits en aquest Pla de treball es poden oferir, els serveis complementaris següents:

- **Espai de suport a les cures bàsiques alimentació i d'higiene:** espai de cuina per a famílies i infants i un espai de bugaderia i/o dutxes, basats en l'aprenentatge i acompanyament quotidià amb el suport d'un integrador/a social.
- **Espai de suport psicològic amb un/a professional de psicologia,** adreçat als adults de referència per abordar aspectes relacionats amb la criança.

7.1.4. Espai de cures

Els espais de cures (alimentació o higiene) estan dirigits a les famílies i infants en situació de risc derivats per serveis socials bàsics i serveis especialitzats. La participació d'aquestes famílies estarà lligada amb el Pla de treball realitzat entre família, servei derivador i EFCMS Eixample. En cadascun dels serveis de cura s'exposa el número màxim de famílies que poden participar.

7.1.4.1. Alimentació

El servei ha de comptar amb una petita cuina dotada amb el parament (plats, cafetera, gots, tasses, bullidor, menatge i estris de cuina), els subministraments i la infraestructura necessària (nevera, microones, cuina i forn).

Entorn a l'alimentació i des de la pràctica quotidiana, s'estableix un marc privilegiat per acompanyar a les famílies i infants en aspectes com:

- Alimentació saludable: incidint en la importància d'una alimentació variada, saludable i de temporada, incorporant de manera progressiva els aliments adequats a cada franja d'edat, autonomia dels infants, descoberta i experimentació entorn l'alimentació, promoció de la salut preventiva.
- Manipulació d'aliments: preparació i conservació d'aliments, intoleràncies alimentàries.
- Reducció de malbaratament alimentari.
- Organització familiar: horaris, rutines, economia domèstica.
- Hàbits higiènics bàsics.
- Recollida selectiva de residus.
- El moment dels àpats com un espai de gaudi entorn al menjar, de relació entre l'adult i infant i socialització amb d'altres famílies i infants.

Aspectes metodològics i organitzatius:

El perfil professional referent d'aquest espai és l'/la integrador/a social. Es defineix una capacitat màxima de fins a 4 famílies al dia, de dilluns a dijous. Entenem com a família: l'infant de 0 a 3 anys i l'adult de referència que l'acompanya. L'horari d'atenció és de 12:00 a 15:00h.

Les famílies podran assistir de dos a quatre dies a la setmana depenent del pla de treball i de la prioritització en la disponibilitat de places.

El/la professional dona suport a les famílies de manera grupal i individual, des de la pràctica quotidiana introduirà aspectes per incidir en les capacitats parentals de cura al voltant de l'alimentació saludable, higiene, ordre i neteja, economia familiar, rutines, cura dels infants, potenciant la implicació i participació de les famílies. Facilitant un espai distès i de conversa, on es potenciï la creació de xarxes i comunitat entre les famílies. Cal assegurar un ambient de tranquil·litat, adaptat al ritme de l'infant i que permeti abordar les necessitats i interessos de les famílies.

El/la professional incentiva que les famílies en grup s'organitzin i planifiquin el menú, tenint en compte que els àpats han de ser saludables i adequats a l'edat dels infants i les necessitats dels infants/ adults.

El/la professional prèviament s'encarrega de l'adquisició dels aliments. Les famílies assistents, en dinàmica grupal, cuinaran els àpats mentre es fan càrrec dels infants.

L'adjudicatària **ha de proveir els aliments**, tenint en compte:

- Instrucció municipal per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació (2022).
- I les recomanacions de les Guies publicades per l'Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT):
 - o L'alimentació saludable en la primera infància. Publicada el 2022.
 - o Petits canvis, per menjar millor. Publicada el 2018.

Cal que siguin àpats saludables, variats (verdures i hortalisses, llegums, peix, carn, fruites i làctics), sense sucres, i que siguin productes de temporada. S'hauran de garantir segons les diferents necessitats dels infants i adults, tenint en compte al·lèrgies i intoleràncies alimentàries o altres prescripcions mèdiques, així com preferències segons criteris religiosos o culturals.

7.1.4.2. Higiene personal:

El servei ha de comptar amb una espai de dutxa per infants i adults, i un espai de bugaderia (rentadora i assecadora). Els espais han d'estar dotats amb els subministraments, electrodomèstics i la infraestructura necessària.

Aquests espais permeten abordar des de la quotidianitat temes relacionats amb l'organització familiar i hàbits d'higiene, que faciliten la socialització i promouen la prevenció de salut. Així com, de manera puntual, es pot fer ús en situacions circumstancials (per exemple, mentre es substitueix un electrodomèstic trencat al domicili).

Aspectes metodològics i organitzatius:

- fins a 4 dutxes al dia (5 dies a la setmana)
- fins a 2 rentadores al dia (5 dies a la setmana).

L'integrador/a social farà un suport en l'organització de l'espai i introduirà aspectes com: organització domèstica, adquisició d'hàbits higiènics, fomentar que el moment de la higiene infantil sigui un espai de relació afectiu entre famílies i infants, entre d'altres. Es tindrà en compte allò establert al pla d'atenció individualitzat de cada família.

Aquelles famílies autònomes, que disposin del pla de treball acordat entre educador/a i família, i amb el coneixement per part de l'integrador/a social, podran fer ús de l'espai d'higiene (dutxa i rentadores), malgrat no estigui present la figura de l'integrador/a social. Això explica que es doni servei d'higiene els 5 dies de la setmana.

L'adjudicatària ha de proveir els productes bàsics d'higiene (sabó corporal, xampú i condicionador del cabell per la higiene personal, i detergent i suavitzant per la roba). Les famílies han de portar la seva roba i la resta de productes d'higiene que necessitin.

7.1.5 Suport i atenció psicològica

L'espai ha de comptar amb una sala, diferenciada de la sala d'atenció grupal, on es realitzi l'atenció psicològica i les entrevistes familiars.

El suport i atenció psicològica s'adreça a totes les persones adultes que fan ús de l'EFCMS, amb preferència per les famílies en situació de risc de desprotecció derivades. Permet oferir espais de suport psicològic i d'acompanyament terapèutic individual i/o familiar per a la millora de les competències emocionals i l'adquisició d'eines per entomar dificultats i resoldre conflictes entorn a la criança.

Aspectes metodològics i organitzatius:

El/la professional de psicologia és el/la referent d'aquest espai, a través de l'enfocament del model ecològic-sistèmic.

La durada i intensitat de la intervenció vindrà determinada segons les necessitats terapèutiques. Els continguts s'adapten a les necessitats de cada situació familiar.

S'estableixen 4 hores setmanals d'atenció directa psicològica a famílies. L'adjudicatària haurà de fer proposta de l'horari on es desenvoluparan aquesta intervenció psicològica en l'espai familiar de criança socioeducatiu.

A més, fora de l'horari d'atenció directa, es contemplen dues hores setmanals per mantenir un espai estable de coordinació i reunió amb la resta de l'equip professional, anàlisi de casos i/o coordinacions amb la resta de professionals de la xarxa.

7.1.6. Criteris d'accés i sortida a l'EFCMS

Criteris d'accés a l'EFCMS

Es pot accedir mitjançant 3 vies d'accés:

- Famílies universals que accedeixen al servei per iniciativa pròpia, per una motivació de ser acompanyades en la criança en general i participar en activitats del seu interès.
- Famílies orientades per professionals de salut. Les famílies s'adrecen al servei per recomanació de professionals de salut com ambulatoris, CDIAP/EIPI, entre d'altres.
- Famílies i infants en situació de risc, derivades per SBAS (centres de serveis socials, SOASS, SAIER, SARA) i servei especialitzat (SEAIA), preferentment del districte de l'Eixample. Es reserva un 33% de places del servei per aquestes famílies.

En relació a la reserva de places s'ha de tenir en compte els següents elements de prioritització:

- Valoració de situació de risc per part de Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) i Serveis especialitzats, tenint en compte els següents elements:
 - Indicadors de risc de desprotecció i/o fragilitat.
 - Factors de protecció existents en la família.
 - Com a mesura de protecció i/o estudi dels Serveis especialitzats en infància (SEAIA), o seguiment de SBAS.
 - Situacions de sospita o seguiment per maltractament.
 - Com a part del seu pla de treball per millorar la seva situació.
- Necessitats socioeducatives: famílies amb dificultats socioeducatives relacionals i/o mancances d'habilitats parentals.
- Necessitats bàsiques: convivència familiar en espai insalubre, reduïts o amb manca d'higiene i/o activitats diàries.
- Necessitats relacionals: Aïllament social i/o manca de xarxa.

Per aquelles famílies que en el moment d'accedir no hi hagi plaça disponible, s'elaborarà dues llistes d'espera (una llista adreçada a famílies universals/orientades i un altre llista adreçada a famílies derivades per situació de risc).

Criteris de sortida de l'EFCMS

- Voluntarietat de la família. En el cas de famílies derivades per SBAS i Serveis especialitzats aquests tancaments hauran de ser treballats conjuntament pel EFCMS, servei derivador i família.
- Consecució dels objectius proposats.
- Canvi de territori dins de Barcelona o fora, sempre que no permeti el desplaçament al servei.
- Quan l'infant tingui 3 anys (si l'infant fa els 3 anys a meitat del curs escolar pot continuar a l'EFCMS fins que iniciï a l'3). En el cas que s'ofereixi un grup d'infants de 3 a 4 anys, fins que l'infant iniciï l'5.
- Poden ser motiu d'expulsió del servei:
 - La no participació consecutiva de l'infant i llur família, en el cas de les famílies derivades per SBAS i serveis especialitzats, en 4 sessions programades sense justificació. Abans de realitzar el tancament de la participació haurà de ser comunicat al servei derivador i la decisió final serà presa conjuntament pel servei i el servei derivador i la persona referent del Departament d'Atenció Social a la Infància i Família.
 - El comportament disruptiu de la família en les activitats. Aquesta decisió d'expulsió haurà de ser presa conjuntament pel servei, el servei derivador i la persona referent del Departament d'Atenció Social a la infància i família, iniciant-se un procediment sancionador.
 - La no participació de les famílies en les activitats relacionades amb el pla de treball en el cas de les famílies derivades. Aquestes situacions hauran de ser comunicades al servei derivador per a poder ser treballades amb els referents familiars.

7.1.7. Espais complementaris:

7.1.7.1. Xerrades per adults

La finalitat de les xerrades per adults és oferir un espai d'acompanyament socioeducatiu i formatiu a les famílies en diferents temàtiques relacionades amb l'acompanyament i la criança de nadons i infants de 0 a 6 anys.

Es tracta d'un espai conduït per professionals externs al EFCMS, mitjançant professionals experts i professionals d'altres serveis del territori i ciutat, potenciant les sinèrgies i treball compartit. Els i les professionals que imparteixen les xerrades estaran acompanyats/des per algun dels/les professionals de l'EFCMS.

Les xerrades són gratuïtes, obertes i cal inscripció prèvia. En cas que sigui necessari es tindrà en compte la següent priorització en l'adjudicació de places:

- Famílies del districte on està ubicat, que no tenen plaça a l'espai familiar socioeducatiu.
- Famílies usuàries de l'espai familiar socioeducatiu.
- Resta de famílies o persones interessades.

S'oferirà un mínim de **22 xerrades** anuals de temàtica diferent, amb una durada d'una **hora i mitja** per xerrada.

Es combinarà la modalitat presencial i la telemàtica, i diferents temàtiques segons les diferents franges d'edat (0-6 anys) i necessitats detectades pels professionals o interessos de les famílies. S'ofereixen **15 places per les xerrades presencials** i no hi limitació de places per les realitzades telemàticament.

La temàtica de les xerrades estarà relacionada amb la criança dels nadons i infants de 0 a 6 anys i les seves famílies entorn als següents àmbits, per exemple:

- Desenvolupament nadó/infant a nivell de salut: prevenció de riscos, lactància materna, hàbits saludables, entre d'altres.
- Desenvolupament del nadó/infant a nivell emocional: gestió de les emocions, mindfulness, ansietat de separació, neuroeducació, entre d'altres.
- Acompanyament als nadons/infants i les seves famílies en el seu quotidià: sobre el joc i les joguines, adaptacions escolar, hàbits i rutines, límits, entre d'altres.
- Temàtiques relacionades amb la cura del sistema familiar i de les figures cuidadores en sentit ampli: conciliació familiar, soledat en la criança, control postural, entre d'altres.
- Altres propostes de l'equip educatiu i de les pròpies famílies, validades pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies de l'IMSS.

7.1.7.2. Tallers per a famílies i infants

Tallers adreçats a infants de 0 a 6 anys i adults, segons regulació de preu públic anual. Ofereixen eines i competències a les famílies en temàtiques concretes, a diferència de les xerrades, els tallers tenen una vessant més pràctica i requereix d'una metodologia participativa amb l'aprenentatge de tècniques i habilitats (Per ex. massatge infantil, relaxació, música i dansa amb infants i famílies, entre d'altres).

S'oferiran **6 tallers** de setembre a juliol (2 per trimestre). El nombre d'hores per a cada taller serà de **12 hores** repartides en 8 sessions d'1h 30 o en 6 sessions de 2 hores i seran conduïdes per professionals externs. El total de persones participants serà de **15 places** (per plaça s'entén la diada: infant i adult).

En cas que sigui necessari es tindrà en compte la següent priorització en l'adjudicació de places:

- Famílies que no tenen plaça a l'espai familiar socioeducatiu.
- Famílies usuàries de l'espai familiar socioeducatiu i dels districte on aquests està ubicat.
- Resta de famílies o persones interessades.

7.1.7.3. Activitats en el medi

Amb l'objectiu d'incrementar el coneixement de la xarxa i l'entorn més proper i fomentar un ús adequat dels espais públics. Es realitzaran **2 activitats comunitàries anuals** gratuïtes al districte o ciutat.

La metodologia emprada és la incentivació i l'acompanyament en els recursos existents a l'entorn, que fomentin el coneixement, la interacció i la participació. Les accions que es poden realitzar són:

- Sortides col·lectives en l'entorn.
- Sortides en grup a serveis i/o entitats de l'entorn que puguin donar resposta a algunes de les seves necessitats.
- Suport en la dinamització i participació de les famílies en entitats socials i públiques.
- Conèixer serveis i entitats que poden ser útils per al desenvolupament i socialització dels infants (ludoteques, centres cívics, biblioteques, patis oberts, parcs i espais públics, entre d'altres).
- Participació en festes i tradicions de cultura popular (Festa major, Carnestoltes, etc)

7.2. INTERVENCIÓ AMB FAMÍLIES

7.2.1. Descripció i objectius

Ofereix acompanyament i tractament **integral i intensiu** per a **famílies amb infants i/o adolescents (0 a 16 anys) en situació de risc de desprotecció**. Per tal de millorar o recuperar

les competències parentals i garantir el desenvolupament integral i la cobertura de les necessitats dels infants, evitant l'agreuiment de la situació de risc i la desprotecció.

La intervenció familiar s'adreça als adults, infants i adolescents convivents del nucli familiar o persones rellevants. Ha d'atendre a **10 nuclis familiars, ampliables a 12** en cas d'urgència. L'increment serà proposat pel Departament d'atenció social a la infància i famílies, tenint en compte la globalitat del funcionament del servei i les necessitats del territori de l'IMSS.

Es tracta de famílies que presenten dificultats en la criança i en la posada en pràctica de les competències parentals; que es troben en una situació de crisi, desbordament o malestar emocional amb incidència en aquestes competències; o famílies amb dinàmiques familiars disfuncionals. La totalitat de les places són per a famílies derivades dels SBAS i serveis socials especialitzats, preferentment per les famílies de l'EFCMS que requereixin d'una atenció socioeducativa o psicoterapèutica més intensiva.

Els criteris d'accés venen determinats, per tant, per dos requisits: d'una banda, estar en risc lleu, moderat o greu, el qual es determina a partir de l'*Eina de cribratge de situacions de risc i desemparament (DGPPIA)*. I de l'altra, la disponibilitat i disposició al canvi de les famílies, aspectes recollits per part dels professionals del SIS mitjançant un instrument intern de treball: l'*Eina de valoració inclusió al Servei de famílies*, que recull la pertinència d'una atenció intensiva, la disponibilitat i disposició i motivació familiar al canvi, i la idoneïtat d'aquest tipus d'intervenció.

7.2.2. Organització i programes d'intervenció

El calendari és de dilluns a divendres de 9:30 a 18:30 hores. El servei no prestarà atenció directa els caps de setmana, ni festius, ni durant el mes d'agost. (Els horaris s'han de compatibilitzar amb els horaris d'EFCMS).

La intervenció s'articula mitjançant dos programes d'intervenció complementaris: el programa de seguiment socioeducatiu i el programa de seguiment psicoterapèutic, aquests es poden prestar de manera simultània o no, segons les característiques i necessitats familiars.

El **programa de seguiment socioeducatiu** inclou una intervenció socioeducativa intensiva per acompanyar i abordar les necessitats de famílies, infants i adolescents. Encaminada a treballar competències parentals i relacionals per garantir la cobertura de necessitats bàsiques, cognitives, emocionals i socials de l'infant o adolescent, potenciant i promovent,

principalment, les habilitats parentals, educatives i d'altres relacionades amb l'autonomia personal dels diferents membres de la família.

Específicament, aquest programa contempla:

- Intervenció i atenció individual socioeducativa a persones adultes, infants i adolescents.
- Intervenció i atenció familiar socioeducativa.
- Atenció en grups socioeducatius segons les necessitats detectades.
- Acompanyament i atenció domiciliària, en cas que sigui necessari.
- Acompanyament socioeducatiu i atenció comunitària o en el territori.

El **programa psicoterapèutic** ofereix una intervenció psicoterapèutica intensiva per garantir una intervenció reparadora en l'àmbit emocional i psicològic, especialment en casos on el patiment interfereix en els processos de millora de les competències parentals. És a dir, l'objecte principal d'aquesta modalitat d'intervenció és millorar el benestar emocional dels membres de la família com a via principal per a reforçar la seguretat emocional i el bon tracte en l'entorn familiar, contribuint així també a la recuperació i/o capacitació de les diferents competències parentals.

Específicament, contempla:

- Intervenció i atenció individual psicoterapèutica per a adults, infants, adolescents.
- Intervencions i atenció psicoterapèutiques familiars.
- Atenció en grups psicoterapèutics segons necessitats detectades.

Per tal d'afavorir la circulació de les famílies, evitar la cronificació al servei i potenciar una major eficiència en les intervencions, s'estableix una temporalitat d'acompanyament intensiu d'1 any per família. Tot i així, atenent a les necessitats específiques de cada família es podrà ampliar la intervenció 1 any més, amb la validació del Departament d'atenció a infància i famílies.

7.2.3. Metodologia d'intervenció

El servei ofereix una **intervenció intensiva**, amb un mínim de **tres atencions directes socioeducatives i/o psicoterapèutiques per família al mes**, amb una durada mínima total de tres hores mensuals. Per tant, la família ha de rebre, com a mínim, un total de 36 hores d'intervenció directa al llarg d'un any. No s'estableix un màxim d'intervencions, això vindrà determinat per les necessitats de les famílies i membres familiars.

Així mateix, s'estableix que el servei ha de realitzar, com a mínim, una coordinació bimensual familiar amb els referents derivadors i altres serveis de la xarxa, ja sigui per mitjans telemàtics o presencials.

Tant en el programa socioeducatiu com en el psicoterapèutic s'inclouen els següents aspectes metodològics:

- Assignació d'un referent familiar del SIS Eixample.
- Treball socioeducatiu i psicoterapèutic **integral, intensiu**. Que garanteixi la **flexibilitat i l'adaptació** a les necessitats de la família: intensitat, flexibilitat horària, atenció immediata, avaluació contínua dels processos d'atenció.
- **Plans de treball (socioeducatiu i psicoterapèutic)** que incorporin la mirada global de la família com les especificitats de cadascun dels membres. Plans de treball que compten amb la participació de la família, professional derivador i professionals del SIS.
- **El treball interdisciplinari** de l'equip SIS Eixample, ha de proporcionar plans de treball amb visió global, que permeti dissenyar, planificar i acompanyar intervencions en diferents àmbits i contextos.
- Es diferencien diferents **fases del procés d'atenció**: acollida, seguiment i tractament socioeducatiu/terapèutic i tancament-desvinculació.
- **Registre** sistematitzat dels plans de treball, intervencions i fases.
- La metodologia de treball del SIS Eixample ha de combinar **l'atenció a nivell individual, familiar, grupal i comunitària**.
- Intervenció i acompanyament socioeducatiu i psicoterapèutic en el context ecològic de la família (en el mateix SIS, domicili, altres serveis, medi obert, entre d'altres).
- El SIS **complementa** la intervenció que es fa des dels SBAS/SEAIA i requereix un treball conjunt i consensuat durant tot el procés d'intervenció, valoració, seguiment i tancament.
- És imprescindible la coordinació i el **treball en xarxa** de manera continuada. És important identificar i determinar quins/es professionals de la xarxa estan implicats en la família i infant i com establir mecanismes de treball en xarxa eficient i coordinat.
- Registre i sistematització de l'avaluació, que permeti veure l'evolució de la família/infant, mitjançant processos i eines validades pel Departament d'atenció a infància i famílies i amb la participació de l'adjudicatària.

7.2.4. Criteris d'accés i sortida al Servei d'Intervenció amb Famílies

Criteris d'accés al Servei d'intervenció amb Famílies

- Famílies o nuclis de convivència amb infants en situació de risc valorada pels serveis bàsics d'atenció social i/o els serveis especialitzats en infància i adolescència, d'acord amb el que estableixen els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència.
- Derivació dels SBAS i especialitzats referents, i comprovació del nivell de risc de desprotecció mitjançant Eina de cribratge, facilitada pels serveis derivadors.
- Famílies residents al districte de l'Eixample, que requereixin d'una atenció intensiva i integral, i que tinguin com a mínim un infant o adolescent entre 0 a 16 anys. Es prioritzaran famílies ateses a l'EFCMS que requereixin d'una atenció socioeducativa o psicoterapèutica més intensiva.

Criteris de sortida del Servei de Famílies

- Consecució dels objectius proposats en el Pla de treball socioeducatiu o en el Pla de treball psicoterapèutic, finalització del període de desvinculació.
- Finalització del termini d'un any, o dels 2 anys en el cas que s'hagi valorat l'ampliació de termini per a la consecució dels objectius del pla de treball.
- Demanda explícita de la família.
- Canvi de territori fora de la ciutat de Barcelona. En el cas que sigui dins de Barcelona, aquell que no permeti el desplaçament al servei.
- No adequació del servei a les necessitats de l'infant, adolescent o família, segons valoració tècnica dels professionals derivadors i del SIS.
- Altres causes segons valoració tècnica: no adaptació o aprofitament del servei per part de la família, l'infant o adolescent, impossibilitat de treball i seguiment amb la família, manca d'assistència continuada i injustificada al servei, situació que requereix de mesures de separació entre infants i famílies, entre d'altres.

7.3. TREBALL EN XARXA

El SIS Eixample haurà de:

- Coordinar-se amb la xarxa territorial, pel desenvolupament i execució del servei, i en xarxa amb la resta de serveis i agents socials de ciutat.

- Participar en projectes de la xarxa territorial, que garanteixin:

- La visibilitat del centre com a un servei de l'entramat territorial.
- La participació de famílies i infants en la comunitat territorial de referència. Per exemple, participació de xarxa d'infància del territori, xarxes d'espais familiars de criança municipal, taules del districte, entre d'altres.

- Dissenyar i organitzar accions dirigides al coneixement d'altres serveis, equipaments i entitats existents per part de les seves famílies i infants amb l'objectiu que puguin gaudir d'elles i vincular-se.

D'altra banda, els professionals del SIS hauran de garantir una coordinació continuada amb els serveis i equipaments del territori, detectaran les necessitats específiques de les persones ateses i es cercaran les aliances, serveis, recursos i equipaments del territori per tal de donar resposta a les necessitats detectades, fomentant l'orientació i participació dels recursos i serveis comunitaris existents.

7.4. ESTRATÈGIES DE DIFUSIÓ

L'adjudicatària haurà de dissenyar, implementar i actualitzar de manera continuada estratègies de difusió, amb l'objectiu de garantir el coneixement, l'accessibilitat i la participació de la població destinatària al SIS Eixample, prèvia validació del Departament d'atenció a infància i famílies i/o Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets socials. Aquestes estratègies hauran d'adaptar-se als diferents perfils a qui s'adreça el servei:

- Potenciar estratègies de difusió i coneixement del servei a la ciutadania en general (famílies ateses a l'EFCMS).
- Donar a conèixer als professionals SBAS i especialitzats els objectius, circuits i metodologies pròpies del servei. Per tal d'incentivar les derivacions al servei ajustant-se al perfil de famílies i infants objectes del contracte. (EFCMS i/o Intervenció en famílies).

Les accions de difusió hauran de:

- Adaptar-se als diferents col·lectius als quals s'adreça el servei, garantint un llenguatge clar, inclusiu i accessible.
- Assegurar la coordinació amb serveis, equipaments i recursos del territori per facilitar la informació i el coneixement del servei.

- Fer ús de canals de comunicació diversos (presencials, impresos i digitals) per arribar a tota la població diana.
- Revisar periòdicament l'efectivitat de les accions de difusió, proposant millores quan sigui necessari.

L'adjudicatària potenciarà que el servei es presti en col·laboració i treball en xarxa habitual amb tota la sèrie de serveis i recursos municipals i no municipals del territori establint sinèrgies i complicitats per a la difusió i coneixement del servei.

L'adjudicatària proposarà el contingut del díptic general i altres productes de difusió, material i eines per a la seva distribució i/o presentació. L'IMSS imprimirà el díptic genèric del servei.

7.5. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

L'adjudicatària haurà de dissenyar, implementar i analitzar una **enquesta de satisfacció anual** adreçada a les famílies del SIS Eixample. Aquesta enquesta tindrà com a objectiu valorar la qualitat percebuda del servei, detectar àrees de millora i orientar futures actuacions de manera fonamentada.

CLÀUSULA 8. RECURSOS DEL SERVEI

8.1. Ubicació

Pel que fa a la **ubicació**, **l'adjudicatària haurà de proporcionar el local** necessari, donat que l'IMSS no disposa d'espais propis en el Districte de l'Eixample.

El local haurà d'estar ubicat en el districte de l'Eixample (característica essencial). El districte de l'Eixample actualment no compta amb cap Servei d'intervenció socioeducatiu municipal, i des de la visió d'equitat territorial es valora implementar un servei integral en aquesta localització.

La licitadora haurà d'aportar declaració responsable d'adscripció de mitjans, en el marc de la licitació, amb el compromís d'aportar l'espai segons les indicacions de la present clàusula i adjuntar els plànols dels espais amb les característiques que s'exposen a continuació. Es valora que com a mínim l'espai del SIS Eixample haurà de comptar amb 350 metres quadrats i contemplar les següents característiques:

- Espai familiar de criança socioeducatiu (EFCMS):
 - o L'espai ha de comptar amb una sala on es pugui realitzar les activitats grupals amb infants i llurs famílies (fins a 15 famílies).
 - o L'espai ha de comptar amb un espai de cuina que contingui: cuina, forn, microones, estris i menatge per cuinar i menjar.
 - o L'espai de cuina i/o altre espai, haurà de tenir un espai per menjar els àpats, apartat de la sala de les activitats grupals, però a la vegada que tingui visualització del mateix per poder-ho fer servir en xerrades o espais d'entrevista amb famílies. Comptarà amb taula, cadires i trones.
 - o Ha de comptar amb un espai per a la realització de la bugada amb rentadora i assecadora.
 - o L'espai ha de comptar amb lavabos, i espai de dutxa per adults i infants 0 a 6 anys, adaptats per persones amb mobilitat reduïda.
- Servei d'intervenció amb famílies:
 - o Haurà de comptar com a mínim amb dos sales d'entrevistes que permetin fer entrevistes individuals amb les famílies i tenir un espai psicoterapèutic. Aquests espais estaran dotats de taula, i cadires.
 - o L'equipament haurà de comptar amb un espai multifuncional. Dotades de taules i cadires, projector o televisió.

L'adjudicatària haurà d'aportar el material didàctic i de reposició necessari per portar a terme l'activitat del SIS Eixample. En concret, s'haurà de disposar de recursos de jocs educatius (puzles evolutius, jocs de classificació, memòria visual, jocs de construcció tipus blocs o fusta), racons de joc simbòlic (cuinetes, nines, disfresses, figures d'animals i famílies diverses) i recursos sensorials i manipulatius (panera dels tresors, peces de textures variades, jocs de llum, entre d'altres). Així mateix, es comptarà amb contes infantils i material fungible. Disposarà de com a mínim un recurs de joc terapèutic com ara nines i figures familiars per a la representació simbòlica, casetes, titelles. Pel que fa al treball amb famílies, es comptarà amb guies i materials de suport sobre vincle afectiu, criança i materials de jocs cooperatius.

L'adjudicatària podrà oferir millores en el material didàctic aportat segons criteri automàtic **A5. Per l'aportació de material pedagògic específic per a l'abordatge emocional**, de la memòria justificativa.

8.2. Recursos Humans

L'adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el SIS Eixample amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social, incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, així com la capacitat i les aptituds que calguin per a garantir l'eficiència i eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec.

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS ni amb l'Ajuntament de Barcelona.

A continuació es detallen els recursos humans mínims necessaris per al funcionament del SIS Eixample, els perfils requerits per a desenvolupar el servei i la distribució del còmput d'hores.

Professionals	Categoria conveni	Hores anuals	Espai socioeducatiu	Familiar	Intervenció amb Famílies
38h/setm distribuïdes:					
1 Coordinador/a	Grup I, 1.2	1.701 h/anuals		38 h	
1 Educador/a social	Grup II	1.701 h/anuals	23 h		15 h
1 Psicòleg/oga	Grup II	1.701 h/anuals	6 h		32 h
1 Integrador/a social	Grup III, 3.1.	1.701 h/anuals	15 h		23 h
1 Educador/a infantil	Grup III, 3.1.	1.701 h/anuals	38 h		

Les condicions laborals dels professionals contractats per a la realització del SIS Eixample es regiran pel Conveni d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc. S'ha tingut en compte també l'Acord parcial i actualització de taules salarials, de l'esmentat Conveni de data 31 de març de 2025 (publicat al DOG nombre 9416 de 20 de maig de 2025 com a Resolució EMT/1721/2025, de 12 de maig, per la qual es disposen la inscripció i publicació de l'Acord parcial de la Comissió Negociadora del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007).

Coordinar/a del Servei	
Dedicació anual	1701 hores efectives anuals
Conveni	Acció social. Grup 1.Punt 1.2. Coordinador de centre, servei o programa
Titulació	Titulació universitària en l'àmbit de les ciències socials (grau, llicenciatura, diplomatura en pedagogia, psicologia, educació social, treball social o anàloga). Experiència mínima de 2 anys en la coordinació d'equips en l'atenció a infància en risc i famílies.
Perfil competencial	<p>Visió estratègica i global del servei</p> <p>Coneixement de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius.</p> <p>Coneixement d'ofimàtica.</p> <p>Capacitat de lideratge.</p> <p>Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.</p> <p>Capacitat d'anàlisi i d'organització.</p> <p>Capacitat de treball en equip.</p> <p>Capacitat de resolució de conflictes.</p> <p>Capacitat de comunicació i relació interpersonal.</p> <p>Capacitat d'adaptació i flexibilitat.</p>
Funcions	<p>Vetllar pel correcte funcionament del SIS Eixample</p> <p>Coordinació i suport tècnic dels recursos humans del SIS Eixample</p> <p>Interlocució amb el/la referent del Departament d'Atenció Social d'Infància i Famílies</p> <p>Organització, Planificació i programació del SIS Eixample</p> <p>Participació en accions del SIS Eixample</p> <p>Supervisió dels plans de treball dels infants i famílies.</p> <p>Coordinació amb serveis referents derivadors (SBAS i serveis especialitzats de l'IMSS), entitats, serveis i equipaments del territori.</p> <p>Avaluació continuada.</p> <p>Formació i recursos.</p> <p>Gestió de dades i documentació.</p> <p>Resolució de problemàtiques en relació als plans de treball.</p> <p>Supervisió seguretat, infraestructura.</p> <p>Gestió de conflictes.</p> <p>Promoció de la inclusió.</p> <p>Promoció del desenvolupament del personal.</p> <p>Participació en taules i xarxes del territori relacionats amb temes d'infància i famílies.</p> <p>Col·laboració amb la referent de l'empresa per a la realització de la documentació relativa al servei.</p> <p>Elaborar, executar i controlar la gestió econòmica del SIS Eixample</p> <p>Gestió documental del SIS</p> <p>Altres funcions quan es valori la necessitat relacionades amb la coordinació i funcionament del servei.</p>

Educador/a social

Dedicació anual	1701 hores efectives anuals
Conveni	Acció social. Grup 2. Tècnic/a superior o graduat.
Titulació	Grau, llicenciatura o diplomatura o habilitació com a educador/a social pel Col·legi d'Educadors/es de Catalunya o altres comunitats autònomes. Experiència mínima d'1 any en famílies, infants i adolescents en situació de risc.
Perfil Competencial	<p>Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius.</p> <p>Capacitat de treball en equip i cooperar.</p> <p>Capacitat de gestió, autonomia i pro activitat.</p> <p>Empatia, capacitat de comunicació i relació interpersonal.</p> <p>Capacitat d'adaptació i flexibilitat.</p> <p>Capacitat de resolució de conflictes.</p> <p>Capacitat per al seguiment d'indicadors, avaluació i redacció d'informes.</p> <p>Coneixement d'ofimàtica.</p>
Funcions	<p>Espai familiar de criança socioeducatiu.</p> <p>Acompanyament socioeducatiu i atenció directa a infants i famílies.</p> <p>Organització i execució de les activitats educatives i socioeducatives.</p> <p>Dinamització dels grups.</p> <p>Atenció individualitzada a les famílies derivades dels SBAS i serveis especialitzats.</p> <p>Disseny i seguiment del pla de treball individualitzat.</p> <p>Detecció, atenció i avaluació de famílies i infants (específicament les situacions de risc).</p> <p>Coordinació amb els professionals que intervenen amb els infants i famílies.</p> <p>Treball en xarxa amb els diferents professionals, serveis o recursos de la zona.</p> <p>Impulsar el treball comunitari amb el serveis i entitats del territori vinculats amb la petita infància.</p> <p>Registrar i documentar l'activitat desenvolupada.</p> <p>Redirigir a les famílies, si cal a altres recursos.</p> <p>Intervenció amb Famílies en situació de risc.</p> <p>Atenció socioeducativa a famílies, infants i adolescents en situació de risc, en diferents contextos (sis, domicili, territori, serveis, etc).</p> <p>Preparació i Conducció de grups amb famílies.</p> <p>Elaboració i seguiment dels Plans de Treball.</p> <p>Complementar la intervenció psicoterapèutica amb les famílies.</p> <p>Treball en xarxa amb la resta de professionals.</p> <p>Coordinació amb els SSB i serveis especialitzats i altres professionals externs.</p> <p>Registrar i documentar intervenció realitzada.</p> <p>Altres tasques o funcions que es valori a nivell d'intervenció.</p>

Psicòleg/oga

Dedicació anual	1701 hores efectives anuals
Conveni	Acció social. Grup 2. Tècnic/a superior o graduat.
Titulació	Grau o llicenciatura en Psicologia. Experiència mínima d'1 any amb famílies, infants i adolescents en situació de risc. Formació en petita infància.
Perfil competencial	<p>Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius. Especialment de la xarxa de salut i salut mental.</p> <p>Capacitat per acompanyar processos de canvi amb visió sistèmica.</p> <p>Capacitat per a les relacions interpersonals i generació de vinculació</p> <p>Capacitat de treball en equip i cooperar.</p> <p>Capacitat de gestió, autonomia i pro-activitat.</p> <p>Capacitat d'adaptació i flexibilitat.</p> <p>Capacitat de resolució de conflictes.</p> <p>Capacitat per al seguiment i avaluació i redacció d'informes.</p>
Funcions	<p>Espai familiar de criança socioeducatiu</p> <p>Acompanyament terapèutic individual i/o familiar per la millora de les competències emocionals de les famílies i l'adquisició d'eines per afrontar els canvis, entomar dificultats i resoldre conflictes.</p> <p>Puntualment, participació en les sessions grupals de l'Espai Familiar, per tal de poder generar vincle amb les famílies.</p> <p>Observació i detecció de necessitats individuals i/o familiars.</p> <p>Aportar de la mirada psicològica a l'equip en relació a l'atenció a infants i famílies amb situacions de risc social.</p> <p>Treball en xarxa i coordinació amb els diferents serveis i professionals.</p> <p>Formar part de l'elaboració i execució dels plans de treball individualitzats.</p> <p>Participar de les reunions d'equip</p> <p>Registre de totes les actuacions i gestions realitzades.</p> <p>Intervenció amb Famílies en situació de risc.</p> <p>Atenció psicològica a famílies, infants i adolescents en situació de risc.</p> <p>Preparació i Conducció de grups psicoterapèutics amb famílies.</p> <p>Elaboració i seguiment dels Plans de Treball psicoterapèutics.</p> <p>Complementar la intervenció socioeducativa amb les famílies.</p> <p>Atenció i acompanyament en diferents espais i recursos.</p> <p>Coordinació amb la resta de professionals del servei.</p> <p>Coordinació amb els SSB i serveis especialitzats i altres professionals externs.</p> <p>Orientació a l'equip en relació a l'atenció a infants i/adolescents amb problemes de salut mental/emocionals i/o infants amb necessitats educatives especials.</p> <p>Aportar estratègies i pautes concretes a l'equip educatiu en relació a la intervenció individual i grupal d'aquest perfil d'infants i/o adolescents.</p> <p>Altres tasques o funcions que es valori a nivell d'intervenció.</p>

Integrador/a social

Dedicació anual	1701 hores efectives anuals
Conveni	Acció Social. Grup III. 3.1. Personal Tècnic Superior.
Titulació	Cicle Formatiu de Grau Superior en Integració Social. Experiència d'1 any en l'atenció amb famílies i infants en situació de risc.
Perfil Competencial	<p>Capacitat de treball en equip i cooperar.</p> <p>Capacitat de gestió i pro-activitat.</p> <p>Capacitat de comunicació i relació interpersonal.</p> <p>Capacitat d'adaptació i flexibilitat.</p> <p>Capacitat de resolució de conflictes.</p> <p>Capacitat per al seguiment d'indicadors i avaluació.</p> <p>Coneixement d'ofimàtica.</p>
Funcions	<p>Espai familiar de criança socioeducatiu</p> <p>Suport i acompanyament individual i/o en petit grup de les famílies en els espais de cuina, bugaderia i higiene personal per fomentar les capacitats parentals de les famílies, tenint en compte el Pla de treball de cada família.</p> <p>Planificació i organització dels diferents espais (compres, registre d'aliments i productes d'higiene personal, entre d'altres) tenint en compte que l'objectiu de la professional és capacitar a les famílies en la pròpia organització.</p> <p>Observació, detecció de necessitats individuals i/o familiars i acompanyament.</p> <p>Formar part en l'execució dels plans de Treball.</p> <p>Registre de les intervencions realitzades.</p> <p>Disseny d'activitats grupals i comunitàries.</p> <p>Treballar per adaptar els materials i recursos utilitzats a les activitats, assegurant que siguin accessibles per als participants amb necessitats especials.</p> <p>Intervenció amb Famílies en situació de risc.</p> <p>Atenció i acompanyament a famílies, infants i adolescents en situació de risc.</p> <p>Acompanyament i atenció en diferents espais (domicili, territori, SIS, entre d'altres).</p> <p>Preparació i suport en la conducció de grups amb famílies.</p> <p>Execució del plans de treball familiars.</p> <p>Coordinació amb la resta de professionals del servei.</p> <p>Altres tasques o funcions que es valori a nivell d'intervenció.</p>

Educador/a infantil

Dedicació anual 1701 hores efectives anuals

Conveni Acció Social. Grup III. 3.1. Personal Tècnic Superior.

Titulació Cicle Formatiu de Grau Superior en Educació Infantil.
 Experiència mínima d'1 any en l'atenció amb famílies i infants.
 Formació en petita infància.

Perfil

Competencial Coneixements de serveis educatius i recursos públics, privats i associatius.
 Capacitat de treball en equip i cooperar.
 Capacitat de gestió, autonomia i pro activitat.
 Empatia, capacitat de comunicació i relació interpersonal.
 Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
 Capacitat de resolució de conflictes.
 Capacitat per al seguiment d'indicadors, avaluació i redacció d'informes.
 Coneixement d'ofimàtica.

Funcions Acompanyament educatiu als infants i famílies.
 Atenció directa a nadons i infants i a les seves famílies.
 Preparació i conducció dels grups.
 Planificació i organització de les activitats programades, xerrades, tallers.
 Lideratge tertúlies.
 Col·laboració en la implementació i avaluació dels pla de treball per a cada família amb infants en situació de risc.
 Detecció i atenció de necessitats educatives dels infants i famílies.
 Coordinacions amb serveis i recursos del territori.
 Impulsar el treball comunitari i en xarxa amb els serveis i entitats del territori.
 Registrar i documentar l'activitat desenvolupada.

8.3. Espais de Treball

ESPAI DE TREBALL I PROFESSIONALS	CONTINGUT
<u>Reunions d'equip</u> Coordinador/a Psicòleg/oga Educador/a infantil Educador/a social Integrador/a social	<ul style="list-style-type: none"> - Traspàs d'informació - Organització interna del servei i amb serveis territori. - Cal tenir en compte la globalitat del SIS Eixample, així com Reunions per les especificitats de l'EFCM i la Intervenció amb famílies. - Aprofundiment sobre criteris de servei tècnics, metodològics, criteris d'atenció, seguiment del servei, avaluació, entre d'altres. - Anàlisi documental, pautes i directrius. - Reflexions i propostes. - Anàlisi i valoració sobre les dades, indicadors, memòries, entre d'altres. - Freqüència mínima quinzenal
<u>Reunions anàlisi de casos</u> Coordinador/a Psicòleg/oga Educador/a social Educador/a Infantil Integrador/a social	<ul style="list-style-type: none"> - Treball intern per l'anàlisi en profunditat de cadascuna de les famílies participants del servei. - Revisar la informació, intervenció i plans de treballs de les famílies de manera interdisciplinari. - Acordar i planificar properes estratègies i accions concretes d'intervenció. - Avaluació contínua. - Freqüència mínima quinzenal.
<u>Coordinació i treball conjunt amb altres serveis</u> Coordinador/a Psicòleg/oga Educador/a social Educador/a infantil	<ul style="list-style-type: none"> - Traspàs d'informació. - Coordinacions, revisions i dels plans de treball familiars. - Acordar i planificar properes estratègies i accions concretes d'intervenció. - Organització i planificació d'activitats comunitàries i en xarxa. - Difusió. - Freqüència mensual o quan escaigui.

8.4. Supervisió professional

La supervisió professional és un element imprescindible per garantir la qualitat, la coherència i l'eficàcia dels serveis d'intervenció socioeducativa. Aquest espai permet a l'equip professional reflexionar sobre la pràctica, millorar la presa de decisions i assegurar una intervenció ajustada a les necessitats de les persones ateses. A més, contribueix a la prevenció de la saturació emocional i del desgast professional, reforçant la sostenibilitat del servei i la continuïtat de l'atenció.

S'estableix la supervisió per part d'un/a professional extern/a al SIS:

Supervisió externa	
Dedicació	24 hores anuals
Titulació i experiència	Grau o llicenciatura en psicologia, pedagogia, psicopedagogia, educació social o treball social. Experiència d'1 any en supervisió d'equips en l'àmbit de la infància i adolescència en risc o àmbit de serveis socials.

L'adjudicatària podrà oferir millores en la supervisió segons criteri automàtic **A4. Per l'increment d'hores de supervisió anual**, de la memòria justificativa.

8.5. Pla de formació dels professionals

Correspon a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic al seu personal, que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. Tal i com es recull a l'article 37 del conveni d'acció social, cada professional disposa de 30 hores anuals de formació. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà anualment (durant els 2 primers mesos de l'any) a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels professionals.

L'adjudicatària estarà obligada a facilitar al personal adscrit al contracte la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les necessitats de les persones a qui va destinat l'equipament.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària que tots/es els/les professionals que formen part de l'equipament coneguin les tècniques adients al treball per evitar males praxis.

Alhora de determinar el pla formatiu adreçat als/a les professionals de l'equipament, s'haurà de tenir en compte que el contingut dels cursos sigui sobre les característiques i necessitats específiques dels infants i famílies atesos al servei.

Serà obligatori incloure dins de la formació la capacitat dels professionals per atendre els infants i adolescents en la filosofia del bon tracte i la prevenció dels abusos sexuals infantils i el maltractament a la infància, així com el coneixement de protocol marc d'actuacions contra el maltractament a infants i adolescents a Catalunya.

També caldrà incloure formació en temes relacionats amb: interculturalitat, violència masclista, infància i famílies (metodologies d'intervenció), ús de pantalles i inclusió d'infants i famílies amb necessitats educatives especials.

L'adjudicatària també haurà de garantir que es disposi i estigui a l'abast de tot l'equip de professionals de material bibliogràfic tècnic de consulta, revistes i webs en relació als temes exposats en aquest apartat.

L'adjudicatària podrà oferir millores en la formació segons criteri automàtic **A2. Per l'increment de les hores anuals de formació, sobre les contemplades en el conveni corresponent, al personal adscrit a l'execució del contracte del SIS Eixample en temàtiques relacionades amb infància i adolescència en risc**, de la memòria justificativa.

8.6. Recursos materials del servei

L'adjudicatària haurà de proveir el material especificat en la clàusula 8.1 del present plec, relacionat amb el mobiliari i electrodomèstics, i equips informàtics necessaris per desenvolupar el servei (clàusula 8.6).

Així com el material pedagògic necessari per al desenvolupament de les activitats: contes, jocs d'estimulació, racons, material fungible, de reposició, entre d'altres (clàusula 8.1). I provisió d'aliments (alimentació i té, cafè) i higiene (sabó del cos i xampú, suavitzant i sabó de roba) especificat a les clàusules 7.1.4.1 i 7.1.4.2.

L'adjudicatària proporcionarà a l'equip de professionals els dispositius que permetin el desenvolupament del servei. Aquests seran els següents:

- 4 ordinadors portàtils.
- Una impressora-fotocopiadora multifunció.

- 1 telèfon fixe.
- 2 aparells de telefonia mòbil amb dades, que siguin fàcilment transportables i lleugers, equipats amb prestacions 5G que tinguin una capacitat de processament de com a mínim 16GB RAM i 256 GB d'emmagatzematge.
- L'adjudicatària assumirà la despesa mensual de les línies telefòniques i wifi.

L'adjudicatària proporcionarà el sistema d'informació, que és el conjunt de dades organitzades i gestionades de manera eficaç i accessible sobre les persones i la gestió del servei. Amb les següents característiques:

- El sistema d'informació és una base de dades informatitzada, i ha d'integrar els registres de dades i els indicadors de gestió, d'activitat i d'avaluació, garantint la traçabilitat, el seguiment i la coordinació entre els diferents professionals.

L'adjudicatària haurà de complir durant tota la durada del contracte la clàusula 13 del present PTP, relativa a la Seguretat dels sistemes d'informació.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatària sortint restarà obligada a lliurar les bases de dades a l'IMSS, sense que l'adjudicatària es pugui reservar cap còpia de la mateixa. El termini que s'habilita per al lliurament de la base dades és de 7 dies hàbils posteriors a la finalització del contracte.

CLÀUSULA 9. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

9.1. Règim jurídic

Atès que les persones beneficiàries del servei són menors d'edat (i les seves famílies), l'entitat ha de complir la normativa vigent orientada a la protecció dels infants i adolescents, particularment la Llei 14/2010, del 27 de maig, del dret i oportunitats en la infància i adolescència, així com les instruccions que dicti a efectes del servei el Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies de l'IMSS.

9.2. Drets de les persones usuàries del servei.

L'adjudicatària està obligada a vetllar pel respecte dels drets de l'infant i/o adolescents reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves condicions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen. La informació es facilitarà a la persona infants, adolescents i als pares, les mares, titulars de la tutela o guarda atesa l'edat o condicions de maduresa de l'infant i el contingut de la informació.
- Dret a que es tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a presentar, la persona usuària, suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquest siguin estudiats i contestats.
- Dret a conèixer el reglament intern del servei, els drets i els deures dels usuaris/àries, i a la difusió i respecte d'aquests drets i deures pel personal de l'establiment i la resta de persones usuàries. Tota aquesta informació s'ha d'explicar de manera entenedora i accessible als infants i adolescents.
- Dret a rebre voluntàriament el servei, llevat dels casos que per resolució judicial o administrativa de l'entitat pública de tutela de menors fora obligatòria la recepció del servei.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- Dret a exercir els drets lingüístics, en els termes establerts per la normativa vigent.

9.3. Deures de les persones usuàries del servei.

- Observar les normes de funcionament i convivència pròpies del centre i utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions i tenir-ne cura.
- Facilitar les dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar la seva vinculació al servei.
- Comparèixer davant l'administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- Complir, si s'escau, les obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

9.4. Queixes, reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar que sigui per escrit.

L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

Totes les queixes i reclamacions que requereixen d'actuació municipal cal tramitar-les a través del registre i circuit de queixes de l'IMSS.

- Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de qualsevol Districte.
- Telèfon d'Informació i Tramitació 010.
- Telèfon del Civisme: 900 226 226.
- O a través de l'enllaç d'atenció en línia (informació, consultes, queixes i suggeriments):
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/queixes-i-suggeriments>.

Les queixes que no requereixen d'actuació municipal, l'adjudicatària ha de donar resposta amb un termini màxim de 7 dies laborables.

CLÀUSULA 10.- COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

L'adjudicatària designarà una persona referent per al seguiment del servei, que no executarà cap de les activitats o tasques vinculades directament amb la prestació del servei descrites en aquest PPTP i que acreditarà experiència en serveis d'atenció social a infància en risc i famílies. La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà a les instal·lacions que determini l'IMSS amb la periodicitat que es determini des del Departament d'atenció social a la infància i famílies, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

La persona referent designada de l'adjudicatària i la coordinació del servei (o l'equip quan es requereixi) assistiran a les reunions de coordinació i seguiment, i també a aquelles que determini l'IMSS per a la bona marxa del servei.

CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS CONTRACTUALS.

11.1. Obligacions contractuals de l'adjudicatària.

En relació a l'execució dels serveis:

- L'adjudicatària es compromet a prestar el SIS Eixample d'acord amb l'objecte, l'abast i els estàndards de qualitat definits al PPTP, i conforme a la normativa aplicable en matèria de serveis socials, infància i adolescència, protecció de dades i contractació pública.
- Informarà immediatament al responsable municipal del contracte de la no prestació del servei, així de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Realitzarà propostes de programació i de reformulació de les activitats en funció de la demanda i necessitat de les persones ateses.
- Avaluarà les activitats, propostes i intervencions realitzades en el SIS.
- Promourà la participació dels infants, adolescents i famílies en el funcionament del SIS.
- Coordinació d'infants i famílies amb d'altres serveis d'atenció (ABS, CSMIJ, CSMA i CDIAP/EIPI), centres educatius, equips d'assessorament i orientació psicopedagògica (EAP), entre d'altres.
- Mantindran reunions amb els serveis comunitaris i xarxes relacionades amb la infància i adolescència.
- L'adjudicatària, en el termini d'un mes a partir de l'endemà de la formalització del contracte, haurà de facilitar a l'IMSS el desglossament dels costos de la seva oferta econòmica amb el full de càlcul que es farà arribar per part de l'IMSS.
- L'adjudicatària aportarà anualment durant el primer trimestre de l'exercici següent:
 - a) Una auditoria limitada de la gestió del servei (d'acord amb la normativa ISRE 2400). El document de revisió limitada haurà de contenir com a mínim els següents apartats: antecedents i objecte, programa de treball (*), detall de la documentació revisada, detall del treball realitzat i conclusions, aportant a més el compte de pèrdues i guanys, el balanç de situació, la memòria i també el balanç de sumes i saldos. (*)

El programa de treball consistirà en els següents punts de revisió:

1. Obtenir i revisar el compte d'explotació associat al servei/contracte del període objecte de la revisió (exercici any). Tipologia de despeses imputades al servei, aportant desglossament de la comptabilitat analítica adequada i suficient per identificar (de forma clara i separada dins dels estats financers i documents comptables globals de la delegació/empresa) quins són els costos detallats i imputables al servei/contracte objecte de la revisió en qüestió.
2. L'adjudicatària també, haurà de complimentar l'escandall real dels costos que s'han constatat en el servei/contracte en qüestió en el període a analitzar (d'acord amb el format

d'escandall facilitat per l'IMSS), amb el suport, desglossament i justificació documental necessària de totes les partides de cost corresponents al model d'escandall, que permeti una comparació amb la memòria justificativa inicial que conforma l'expedient de licitació.

3. Verificar els ingressos d'explotació associats al servei.
4. Sobre les despeses de personal: identificar tot el personal assignat al servei de forma mensual i revisar les nòmines i despeses de seguretat social dels treballadors.
5. Sobre les despeses de compres/serveis externs imputades al servei, verificar que estan incloses en el compte de resultats del servei (revisió documental associat a les mateixes, percentatges d'imputació, tipologia de la despesa i pagament).
6. Sobre altres costos directes imputats al servei, identificar i revisar l'existència de despeses a tall d'exemple, com auditories, suports tècnics, manteniments, etc., així com d'altres serveis professionals imputats al compte d'explotació del servei i altres costos directes.
7. Respecte als costos indirectes imputats al servei, verificar que els costos d'estructura i despeses generals estan calculats sota una base raonable de distribució de costos, així com determinar els percentatges aplicats.
8. Finalment, s'haurà especificar de forma clara el benefici industrial resultant d'aquest servei/contracte.

b) Complimentar la informació sobre les despeses realitzades per a cadascuna de les categories descrites en el model de full de càlcul de costos econòmics (Excel) que s'enviarà per correu electrònic als adjudicataris i que haurà de ser retornat a l'IMSS, degudament complimentat.

- En el cas del darrer any l'adjudicatària haurà de presentar aquesta revisió juntament amb la presentació de l'última factura.
- L'adjudicatària aportarà anualment durant el primer trimestre de l'exercici següent, una auditoria de costos de manteniment de l'equipament que incorpori l'estudi i anàlisi de l'evolució de la despesa.

En relació a **la difusió dels serveis**:

- L'adjudicatària donarà a conèixer les activitats a d'altres equipaments, serveis i ciutadania, així com també, al departament de comunicació del districte de referència, sempre prèvia validació del Departament d'atenció a infància i famílies.
- Elaborarà propostes i continguts de difusió, que hauran de ser validades per l'IMSS.
- Fer costar el logotip de l'Ajuntament de Barcelona en totes les actuacions derivades de l'execució d'aquest contracte.

En relació a l'elaboració de documentació:

La gestió dels serveis comporta l'elaboració per part de l'adjudicatària de la següent documentació:

- Catàleg d'entitats, serveis i equipaments del districte de referència i ciutat adreçats a infància, adolescència i família. El primer trimestre de l'inici del servei.
- Programació anual i trimestral del servei i seguiment d'activitats i accions.
- Registre diari d'activitats de grup.
- Registre de les reunions d'equip, coordinació, supervisió.
- Seguiment i avaluació de les activitats i intervencions realitzades.
- Elaboració de Plans de Treball i gestió documental per carpetes familiars, que inclou a grans trets:
 - Fitxa d'inscripció i derivació.
 - Fitxa de compromís.
 - Registre de plans de treball.
 - Pautes d'observació i detecció.
 - Pauta d'avaluació i autoavaluació.
 - Informe final
 - Avaluació intervenció realitzada.
- Informes i memòria.
- Indicadors mensuals.
- Qualsevol altre documentació que se sol·liciti per al correcte funcionament i seguiment dels serveis.
- Així mateix, haurà de posar a disposició de les persones usuàries:
 - Normes de funcionament de l'equipament, a partir dels models existents i aprovats per l'IMSS.
 - Llibre de reclamacions.
 - Bústia de suggeriments.

Obligacions específiques

Espai familiar de Criança Municipal Socioeducatiu (EFCMS)

- Dissenyar el programa general i executar les activitats pròpies de l'EFCMS segons les especificats de la Clàusula 7 d'aquest PPTP.
- Disseny, organització i gestió de les xerrades, tallers i dinamitzacions: espai, material, contractació d'expert en cas necessari. Garantir que les xerrades, tallers s'imparteixen per especialistes. La contractació les despeses generades aniran a càrrec de l'entitat adjudicatària.
- Realitzar la difusió de les xerrades en els serveis i recursos de l'àmbit socioeducatiu, ensenyament, sanitari, entre d'altres, del districte de referència i de la resta de Barcelona, si s'escau.
- Creació d'un sistema de recollida de propostes de temes que interessin a les famílies usuàries del servei.
- Elaboració i seguiment del Pla de Treball familiar amb aquelles famílies derivades dels SBAS o dels serveis especialitzats.
- L'adjudicatària haurà d'aportar:
 - Material didàctic complementari i de reposició.
 - Materials específics per la realització de les activitats.
- L'adjudicatària assumirà els aliments, productes d'higiene, cafè i infusions de les tertúlies. I els estris i electrodomèstics necessaris per a poder portar a terme les activitats.

Obligacions de l'adjudicatària en relació a les activitats d'Intervenció amb Famílies.

- Dissenyar el programa general i executar les activitats pròpies de Intervenció amb famílies i infants segons les especificats de la clàusula 7 d'aquest PPTP.
- Disseny, organització i gestió de les diferents accions per tal d'oferir atenció intensiva individualitzada, familiar, grupal i comunitària.
- Seguiment i avaluació de les intervencions realitzades i resultats.

Obligacions en relació a Recursos materials, Infraestructura i equipament.

L'adjudicatària tindrà les següents obligacions específiques relacionades amb els recursos materials, infraestructures i l'equipament:

- Aportarà el local i equipament necessari pel desenvolupament de l'activitat segons les característiques exposades a la clàusula 8.1 d'aquest plec.
- Aportarà el mobiliari, el seu manteniment o reposició, quan el seu estat ho requereixi.

- L'adjudicatària assumirà el material informàtic, telefonia, internet, i del material d'oficina, material fungible i didàctic que es necessiti per a la prestació del servei.
- L'adjudicatària assumirà totes les despeses corresponents als subministraments de gas, d'electricitat, aigua i telefonia, necessaris per al bon funcionament de l'edifici o local sota la seva responsabilitat.
- L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja integral del local, la qual realitzarà amb una freqüència diària. Aquests treballs es podran realitzar amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.
- L'adjudicatària assumirà també tot el relacionat amb el control de la legionel·losi, seguiment i requeriments per l'acompliment de la normativa vigent.
- L'adjudicatària assumirà tot el manteniment preventiu, correctiu i/o normatiu de l'equipament.
- L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball, Prevenció de Riscos Laborals i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre.

Obligacions específiques en relació a projectes de l'IMSS o de l'Ajuntament de Barcelona.

- L'adjudicatària col·laborarà, a demanda del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies, en la realització de projectes de forma conjunta amb altres Departaments del mateix IMSS i Ajuntament o d'entitats per indicació de l'IMSS. .
- L'adjudicatària es compromet a la participació de professionals, infants i famílies del servei en formacions o estratègies diverses que faci l'Ajuntament/IMSS per impulsar diferents formes de participació dels infants i adolescents en els equipament que assisteixen, així com també en d'altres accions relacionades amb l'atenció, prevenció de l'abús sexual infantil, ús de pantalles, violència masclista, entre d'altres.
- Aplicar els protocols existents per a la detecció i comunicació del maltractament i abús sexual infantil.
- Comunicar al Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies els casos d'abús sexual infantil i d'altres tipus de maltractament infantil detectats a l'equipament, així mateix comunicar-ho al SBAS i SEAIA i altres serveis de protecció pertinents i activar els protocols corresponents en cada cas.
- Col·locar dins l'equipament en algun altre espai visible per als infants i adolescents d'informació referent al Telèfon d'Atenció a la Infància (16111),

explicant de forma adequada a les edats dels infants l'objectiu d'aquest telèfon com utilitzar-lo per sol·licitar ajut en cas d'ésser necessari.

Altres Obligacions de l'adjudicatària

- La designació del/de la referent de l'adjudicatària i coordinador/a del Servei, serà comunicada per escrit a l'IMSS en el termini màxim de 5 dies naturals a comptar des de la data de la formalització del contracte. Si durant la vigència del contracte es produís un canvi l'adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'IMSS.
- Atenent que la prestació del Servei d'Intervenció Socioeducativa implica el contacte habitual amb menors, és requisit que les persones que executin el contracte no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat identitat sexual, que inclou l'agressió i l'abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la provocació sexual, la prostitució i l'explotació sexual i corrupció de menors, així com per tràfic d'éssers humans. L'adjudicatària anualment ha d'aportar una declaració responsable indicant la relació dels treballadors que executen la prestació (tant de l'adjudicatària com, si és el cas, de l'empresa subcontractada) i la presentació de la Certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals i tracta d'éssers humans vigent de cadascun d'ells.
- Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les persones usuàries i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius de Departament d'atenció a infància i famílies de l'IMSS.
- L'adjudicatària haurà de garantir que els/les professionals assignats/ades als SIS mantinguin l'estabilitat laboral necessària per complir correctament amb les seves funcions amb els infants i les famílies que tractaran.
- Aportar el personal per a la gestió del SIS Eixample, i es compromet a substituir les absències en 48 hores per baixes superiors a una setmana, permisos i conciliacions familiars.
- En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen les persones treballadores de qualsevol dels perfils d'aquest contracte, l'adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al responsable del contracte. Una vegada finalitzada la vaga, l'adjudicatària haurà de presentar un informe en el qual s'indiquin els serveis efectivament realitzats i els no realitzats. Aquest informe haurà de presentar-se al responsable del contracte en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la signatura del Coordinador/a. Un cop comprovats els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, si

s'escau, es realitzarà la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal. L'adjudicatària haurà de respectar els serveis mínims obligatoris per garantir la prestació del servei.

- Proporcionarà als professionals del servei les targetes de transport que requereixin per al desenvolupament de la seva activitat professional.
- El personal haurà d'acreditar a l'inici del contracte, o sempre que hi hagi modificacions de personal, com a mínim el nivell elemental (certificat B1 o equivalent) de coneixement de català. Considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 10 mesos per a què pugui fer-ho.
- El/la professional d'Integració social disposarà del Carnet de Manipulació d'aliments segons el que estableix la normativa relativa a la seguretat alimentària.
- Lliurar en els terminis i en els canals establerts la documentació descrita a les diferents clàusules d'aquest plec. Així com, elaborar i custodiar la documentació pròpia del SIS. I Preparar la transferència de la documentació a l'arxiu municipal, en cas necessari, segons les instruccions que seran transmeses pel Departament d'atenció social a la infància i família.
- L'objecte del contracte comporta que l'adjudicatària haurà de gestionar, en nom de l'IMSS el cobrament dels preus públics, segons les indicacions dels preus per la Comissió de Govern per al serveis dels Serveis d'intervenció socioeducativa municipals per a infants, adolescents i famílies, d'acord amb la normativa de l'Ajuntament de Barcelona. (Annex 1 del PPTP).
- L'adjudicatària cobrarà els preus públics mensualment i els ingressarà al compte bancari de l'IMSS de Barcelona que se l'indiqui, presentarà còpia dels ingressos mensuals així com un full indicant el nom de les famílies que han pagat els preus públics i la seva quantitat, aquest segon document només en cas que se li requereixi.

11.2. Obligacions contractuals de l'IMSS.

L'IMSS ostentarà les potestats següents:

- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir del seu compliment.
- Controlar la correcta gestió del servei, sol·licitant a l'adjudicatària la documentació que calgui.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del present contracte.
- Inspeccionar, fer el seguiment i avaluar els resultats del servei i posar en coneixement de

l'adjudicatària les deficiències observades per a la seva correcció.

- Sol·licitar a l'adjudicatària la documentació per comprovar el funcionament del servei.
- Modificar per interès públic les característiques del servei, suspendre'n o resoldre'n l'execució, indemnitzant l'adjudicatària, si s'escau, per danys i perjudicis, d'acord amb la legislació vigent.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- En el moment que ho consideri oportú, podrà contractar un tercer especialitzat en explotació de bases de dades amb l'objectiu d'auditar i verificar els indicadors d'activitat presentats per l'adjudicatària.
- L'adjudicatària tindrà la obligació de proporcionar, al servei que designi l'IMSS, les dades que siguin necessaris per a aquesta auditoria, així com el coneixement per a realitzar la explotació d'aquestes dades. Els resultats de la auditoria seran vinculants pel que fa a les penalitzacions del contracte.
- Requerir la substitució del personal de l'adjudicatària, quan a criteri de l'IMSS, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.

L'IMSS es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària dins de les condicions definides en aquest plec.
- Designar la persona responsable municipal del contracte per a la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar a l'adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per a garantir la correcta realització de les funcions encarregades.
- Facilitar el logotip de l'IMSS i l'Ajuntament per als usos previstos en aquest plec.
- Facilitar material de difusió del servei.
- Comunicar a l'adjudicatària qualsevol deficiència que observi per a què sigui solucionada.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació del SIS.

CLÀUSULA 12. MECANISMES DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ ENTREL'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

L'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment del contracte en la forma i manera i en els terminis establerts per l'IMSS.

Com a mínim haurà de presentar la següent documentació:

Descripció del control	Elaboració d'una memòria anual del servei
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatària
Temporalitat	Anual. Aquesta memòria es lliurarà al febrer de l'any posterior.

Descripció del control	Elaboració d'altres informes, memòries, avaluació i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'IMSS sobre el servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/ Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de l'IMSS

Descripció del control	El responsable municipal del servei i l'adjudicatària es reuniran pel seguiment i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS.
Mecanisme de control	Reunió de seguiment obligacions contractuals (mínim 2 a l'any)
Responsable	IMSS i adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/ Adjudicatària
Temporalitat	Inici, seguiment i final contracte

Descripció del control	Elaboració d'informes d'activitat del servei (indicadors d'activitat). Indicadors quantitatius i qualitatius.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Segons contingut i format indicat pel Departament d'atenció infància i famílies, tenint en compte les dades disgregades per gènere.
Temporalitat	Mensual (abans del dia 5 del següent mes)

Descripció del control	Plantilla de les diferents famílies ateses al servei, on s'indiqui membres atesos, intensitat, àmbits, tipologia i espais d'intervenció.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Plantilla pendent definició IMSS/adjudicatària
Temporalitat	Mensual

L'IMSS podrà sol·licitar durant tot el període del contracte ampliació de la informació requerida, i l'adjudicatària queda obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del Servei d'Intervenció Socioeducatiu.

Totes les incidències greus que afectin el correcte funcionament del servei i/o que requereixi de l'actuació de serveis aliens a l'adjudicatària, així com les incidències que hagin afectat greument a les persones usuàries, seran comunicades de manera immediata a l'IMSS.

CLÀUSULA 13. SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ

D'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

1. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'Ajuntament, s'estableixen els següents requeriments per garantir el compliment del Esquema Nacional de Seguretat.

- a) **Dret d'auditoria:** per tal de vetllar per la qualitat del servei, la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT) es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

- b) **Gestió d'incidents:** l'adjudicatària informarà a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

L'adjudicatària col·laborarà amb la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

- c) **Confidencialitat:** l'adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la

participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

L' adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part de les persones al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part de les persones participants en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

- d) **Accés a la informació:** tant si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, com si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per BIT.
- e) **Control d'accés local:** L' adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:
- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
 - El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
 - S'hauran d'enregistrar els accessos amb èxit i els fallits.
 - El sistema informarà a la persona usuària de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- f) **Control d'accés remot:** l' adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l' adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per BIT per als sistemes de l'Ajuntament.

- g) **Gestió de les persones, deures i obligacions:** el responsable de l' adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió de les persones i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El/la responsable de l' adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El/la responsable de l' adjudicatària haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El/la responsable de l' adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al/la responsable del contracte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L' adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

- h) **Formació i conscienciació:** l' adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment instruccions sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part de les persones al servei de l'Ajuntament de Barcelona; normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes; normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L' adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre les persones assignades a l'execució del contracte.

- i) **Protecció del lloc de treball:** quan el lloc de treball sigui buit, l' adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

En relació a la protecció d'equips l' adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l' adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Les persones usuàries hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades al BIT.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar de: solució d'antivirus actualitzada a l'última versió i configurada per realitzar anàlisis regulars de l'equip; política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant les crítiques; Firewall habilitat restringint el trànsit d'entrada a l'equip al mínim necessari.

- j) **Comunicacions externes:** l'adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'adjudicatària serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

- k) **Protecció dels suports informàtics:** l'adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

- **Etiquetat:** l'adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuàries han d'estar capacitades per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.
- **Transport:** l'adjudicatària garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de

manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

- **Esborrat i destrucció:** l' adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes del BIT respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

l) **Protecció de la informació:** s'hauran de contemplar els següents camps d'aplicació.

- **Neteja de documents:** l' adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

- **Protecció del correu electrònic:** en el cas que l'adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà de protegir enfront d'amenaques que li són pròpies: la informació distribuïda per mitjà de correu electrònic s'ha de protegir tant en el cos com els annexes; s'haurà de protegir la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions; no es permetrà la redirecció a dominis de correu públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària; s'ha de protegir el correu electrònic de spam, programes nocius i codi de mòbil de tipus applet.

Dins les polítiques d'ús del correu electrònic s'inclou la limitació a l'ús com a suport de comunicació privada i el realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu personal per detectar malware o phishing.

El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...).

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l' adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

- m) **Protecció de les instal·lacions:** les instal·lacions de l' adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació i per garantir que la informació de l'Ajuntament no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.
- n) **Gestió d'excepcions:** qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.
- o) **Dimensionament:** l'adjudicatària ha de garantir que disposa de les persones necessàries i amb les qualificacions professionals adients per garantir la correcta prestació del servei.
- p) **Anàlisis forenses:** l'execució d'anàlisis forenses serà responsabilitat exclusiva de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. L'adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments i canals establerts entre la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i l'empresa proveïdora.

- q) **Control accés local:** sumat a les obligacions anteriors, s'haurà d'informar a la persona usuària de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.
- r) **Mitjans alternatius:** l' adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció que les detallades anteriorment. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.
- s) **Protecció dels suports informàtics:** addicionalment a les obligacions establertes anteriorment:
 - **Esborrat i destrucció:** en cas que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, s'hauran de destruir de forma segura els suports fent ús dels productes certificats per BIT.
 - **Criptografia:** qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

2. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb els seus propis Sistemes d'Informació.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'empresa adjudicatària, s'estableixen els requeriments per garantir el compliment de diferents regulacions com la normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i pel RD 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat corresponent al nivell BAIX.

L' adjudicatària es compromet a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal. D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, l'empresa proveïdora haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

És per això, que l' adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables per l'ENS, o qualsevol altre mecanisme previst en l'article 38 de l'ENS.

L' adjudicatària garantirà l'accés per part de BIT a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

Addicionalment a les obligacions establertes per l'ENS corresponents al nivell Baix, l'adjudicatària haurà de donar compliment als següents requisits:

a) **Responsable de Seguretat:** s'haurà de nomenar un Responsable de Seguretat, el qual vetllarà pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts pel BIT i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar la correcta implantació dels nivells de seguretat i les corresponents mesures tècniques, organitzatives i jurídiques.
- Informar al seu personal sobre qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar el seu personal en les polítiques de l'Administració Municipal en cas que sigui necessari i fer signar un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal detallades.

- Mantenir actualitzada i disponible en tot moment una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indiqui la data on van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal i l'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.
- b) **Delegat de Protecció de Dades:** s'haurà de comunicar les dades de contacte del delegat de protecció de dades o en el seu defecte, de la persona encarregada del tractament de dades de caràcter personal.
- c) **Dret d'auditoria:** per tal de vetllar per la qualitat del servei, la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitza en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

- d) **Gestió d'incidents:** l'adjudicatària informará a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT de qualsevol incident de seguretat (entre d'altres ciberincidents, incidents de credencials, indisponibilitat de sistemes i/o serveis, afectacions de dades personals) tot seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

L'adjudicatària col·laborarà amb la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

Si es tracta amb Sistemes d'informació propis de l'adjudicatari de nivell mig, són d'obligat compliment les clàusules de l'apartat anterior conjuntament amb les regulacions establertes per el RD 311/2022 de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) corresponents al nivell MIG.

Addicionalment a l'abast establert per l'ENS per al nivell Mig amb la seva corresponent acreditació de la conformitat segons l'establert anteriorment, l'adjudicatària haurà de garantir que totes les persones que tractin dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible signin un Acord de Confidencialitat individual, reservant-se BIT el dret d'auditar aquest aspecte.

CLÀUSULA 14. COMUNICACIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.
- En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS/Ajuntament estipulin. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del Projecte.
- Tots els elements comunicatius que es generin tant a nivell intern com extern, (escrits, audiovisuals, digitals, vestuari del personal o de qualsevol altre tipus) hauran de complir els criteris que estableix la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal de l'Ajuntament de Barcelona respecte als equipaments o serveis municipals gestionats per entitats o empreses externes i que es pot consultar a la web (Normativa centres de gestió municipal i empreses externes). La producció d'aquests elements comunicatius anirà a càrrec de l'adjudicatària.
- La senyalització de l'edifici, tant interna com externa haurà d'ajustar-se també, a la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal.
- Per la validació en l'aplicació de la normativa gràfica municipal, l'adjudicatària haurà de posar-se en contacte amb el Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials.

CLÀUSULA 15. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa entitat o empresa que havia estat l'adjudicatària, el contractista que finalitzi i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i organització del servei en el termini de quinze dies naturals previs a l'inici de la nova prestació.

L'adjudicatària sortint estarà obligada a:

- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'IMSS, o lliurar-les a la nova adjudicatària si l'IMSS així ho indica, de la mateixa manera que la resta de suports o documents on figuri alguna dada relativa al servei.
- En finalitzar el contracte, l'adjudicatària sortint restarà obligada a lliurar les bases de dades a l'IMSS, sense que l'adjudicatària es pugui reservar cap còpia de la mateixa. El termini que s'habilita per al lliurament de la base dades és de 7 dies hàbils posteriors a la finalització del contracte.
- Definir un procediment per a la destrucció de dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Facilitar el traspàs, col·laborant i cooperant amb la nova adjudicatària per aconseguir les millors condicions de continuïtat i amb el mínim perjudici en l'atenció a les persones usuàries del servei.

Barcelona, en la data de la signatura

Xavier Molina i Cabanillas
Cap del Dept. d'Atenció Social a la Infància i Famílies

ANNEXOS

- ANNEX 1: Anunci del BOP d'aprovació de preus públics.